



passo dopo passo,
insieme.

indice.

- 5 lettera agli stakeholder
- 6 human forward
- 8 highlights 2020
- 10 highlights 2020: equity, diversity & inclusion

chi siamo.

- 13 randstad in italia
- 14 struttura societaria
- 14 organigramma
- 15 governance
- 16 la nostra storia
- 18 mission e valori
- 20 etica del business
- 23 le certificazioni

come operiamo.

- 27 il nostro approccio
- 29 strategia e modello di business
- 31 risk management
- 33 randstad research
- 36 digital transformation:
la tecnologia al servizio dei talenti
- 37 stakeholder engagement e matrice di materialità
- 42 equality, diversity & inclusive employment
- 44 client and talent data protection
- 45 legislation & regulation
- 48 rapporti con le istituzioni

la nostra sostenibilità economica.

- 51 valore economico generato e distribuito
- 52 la centralità del cliente
- 56 gestione responsabile della catena di fornitura

la nostra sostenibilità sociale.

- 59 candidate management
- 78 randstad welfare
- 79 le nostre persone
- 86 formazione e gestione del talento
- 90 salute e sicurezza
- 98 education: orientamento dei giovani al
mercato del lavoro
- 101 comunità e territorio

la nostra sostenibilità ambientale.

- 103 randstad green

appendice.

- 105 nota metodologica
- 106 composizione dei CdA delle società al 31/12/2020
- 108 indice dei contenuti GRI
- 114 le certificazioni del gruppo
- 116 politiche per qualità, ambiente, sicurezza delle
informazioni, gestione del rischio del credito e
responsabilità sociale

glossario.

passo dopo passo,

insieme.

report integrato 2020.

«Un impegno vero, concreto, misurabile e oggi tangibile che penso faccia la differenza quando si lavora con e per le persone che in Randstad poniamo costantemente al centro.

Abbiamo scelto di stare accanto a loro, passo dopo passo. Abbiamo scelto la responsabilità come elemento fondamentale del nostro agire».

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



lettera agli stakeholder.

un anno unico accanto alle persone.

Il 2020 credo abbia determinato uno spartiacque non solo tra passato e futuro pre-post pandemia, ma soprattutto rispetto ai comportamenti che singoli cittadini e organizzazioni complesse, di cui sono composte, sono stati in grado di mettere in campo e metteranno in campo in futuro.

Gli eventi emergenziali e straordinari che hanno caratterizzato lo scorso anno, e che continuano a caratterizzare il 2021, hanno richiesto comportamenti responsabili da parte di tutti, singoli e comunità di ogni genere e tipo. Eventi che ci hanno portato a comprendere meglio, come ogni nostra azione si riflette sugli altri, e come ogni nostro comportamento influenza e incide sulla vita delle altre persone.

A causa della pandemia il 2020 (e il 2021) ci ha posto di fronte ad una contrazione dei posti di lavoro e di persone occupate e questo, come abbiamo più volte detto nelle nostre comunicazioni, e ogni anno ne rendiamo conto nel Report Integrato, ha implicato mettere in discussione sia la nostra sostenibilità economica sia la nostra sostenibilità sociale che per noi sono strettamente collegate alla creazione di posti di lavoro.

Di fronte a questo quadro Randstad ha intrapreso una strada specifica ovvero la responsabilità a cui facevo riferimento sopra: affiancare, ancora una volta, le persone.

In che modo? In primo luogo facendo molta attenzione a non esporre le persone a rischi inutili, a prescindere dalla natura contrattuale in essere con Randstad e, intimamente connesso a questo punto, tutelando le persone, lavoratori e candidati, al fine di mantenere il proprio impiego - o nel trovarne uno nuovo qualora lo avessero perso o si fossero trovate alle prese con importanti ricadute in tema reddituale - e le imprese, nella loro capacità sia di offrire lavoro sia di mantenere l'occupabilità in un contesto in continuo e imprevedibile cambiamento.

Tutti, davvero, ci siamo ritrovati sullo stesso "piano", a doverci muovere con la massima velocità proprio per affrontare al meglio il cambiamento stesso.

In questo documento raccontiamo, quindi, la scelta di una governance responsabile. Randstad ha creato le condizioni per mantenere la stabilità economica e personale che solo il lavoro sa dare, a dispetto della crisi, e ha aggiunto progetti e attività nuovi senza interrompere alcun servizio o rinunciare ad alcun progetto strategico.

Un impegno vero, concreto, misurabile e oggi tangibile che penso faccia la differenza quando si lavora con e per le persone che in Randstad poniamo costantemente al centro.

Abbiamo scelto di stare accanto a loro, passo dopo passo. Abbiamo scelto la responsabilità come elemento fondamentale del nostro agire.

Buona lettura!
Marco Ceresa

human forward.

Human Forward identifica il posizionamento che Randstad ha scelto al fine di divenire “il partner dal volto umano in un mondo basato sulla tecnologia”.

Per noi questo posizionamento si sostanzia agendo in maniera coerente rispetto a tre linee guida che definiscono il nostro comportamento.

trasparenza

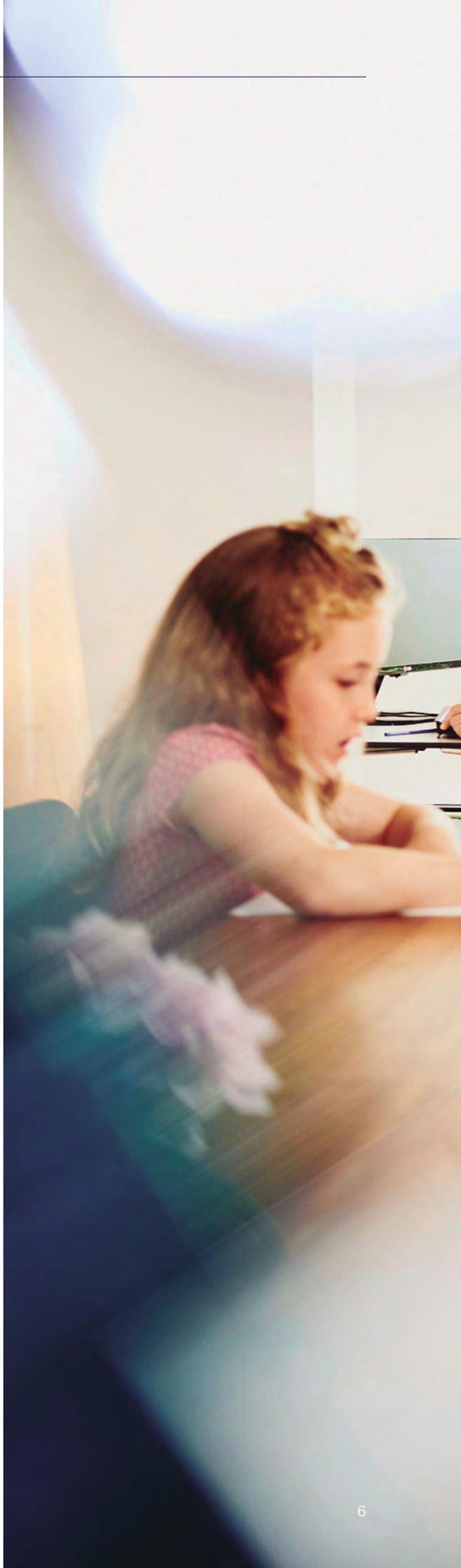
I clienti ottengono informazioni nelle diverse fasi di ricerca e gestione del personale, i candidati conoscono sempre lo stato di avanzamento del processo di selezione.

leadership

I clienti possono contare su un partner affidabile per l'intera durata del rapporto, i talenti che incontriamo in ogni fase della loro carriera hanno trovato un alleato per l'intero arco della propria vita professionale.

proattività

Cerchiamo di anticipare le esigenze delle aziende e di andare incontro ai bisogni e alle aspettative di carriera dei candidati.





highlights 2020.



fatturato

1.451 Mln €

p. 51

nuove assunzioni dei dipendenti diretti

200 ca

p. 42

ebita

5,1%

p. 51

% crescita manageriale dei dipendenti diretti

80%

p. 87



ore di formazione erogate ai dipendenti diretti

25.041

p. 86

ore di formazione erogate ai lavoratori/lavoratrici con contratti di somministrazione

1.487.959

p. 66

studenti orientati

37.700 ca

p. 99

lavoratori/lavoratrici con contratti di somministrazione attivi (media settimanale)

41.800

p. 43

lavoratori/lavoratrici assunti con contratto a tempo indeterminato

18.816

p. 71

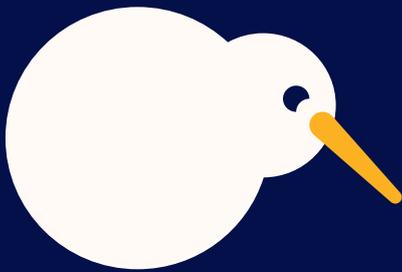
persone assunte nelle aziende attraverso la nostra Ricerca e Selezione (Permanent Placement)

6.328

p. 43



highlights 2020: equity, diversity & inclusion.



equity, diversity and
inclusion council

adesione a
Fondazione
Libellula



96,5%

tasso di retention
(1 anno dal rientro
dal congedo
parentale)



Randstad
HOpportunities

62,2%

donne-mamme in
senior management
position



43,7%

donne in senior
management
position

certificazione
Geis_Diversity

sostegno alla
Pride Week



€241.086
contributo asili nido

80% donne
nell'organizzazione

96,6%
tasso di rientro al
lavoro dopo il congedo
parentale

Randstad without
borders

certificazione
SA 8000

42,9%
management team
composto da donne

live talk
dedicati

chi



siamo.

- 13 randstad in italia.
- 14 struttura societaria.
- 14 organigramma.
- 15 governance.
- 16 la nostra storia.
- 18 mission e valori.
- 20 etica del business.
- 23 le certificazioni.

randstad in italia.

Il Gruppo Randstad Italia è un'Agenzia per il Lavoro specializzata nella ricerca, selezione, formazione e somministrazione di personale. Nel 2020 ha fatto registrare un fatturato di € 1.451 Mln in contrazione del 12% rispetto all'esercizio 2019, potendo contare su una forza lavoro, al 31 dicembre, di 2.271 dipendenti diretti e su una forza di 148.253 contratti attivati per 89.855 lavoratori in decremento rispetto al 2019 di un significativo 20%. Entrambe le performance negative sono da connettere all'emergenza Coronavirus.

Parte del gruppo multinazionale Randstad NV, fondato ad Amsterdam nel 1960 e presente in 38 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 257 filiali¹.



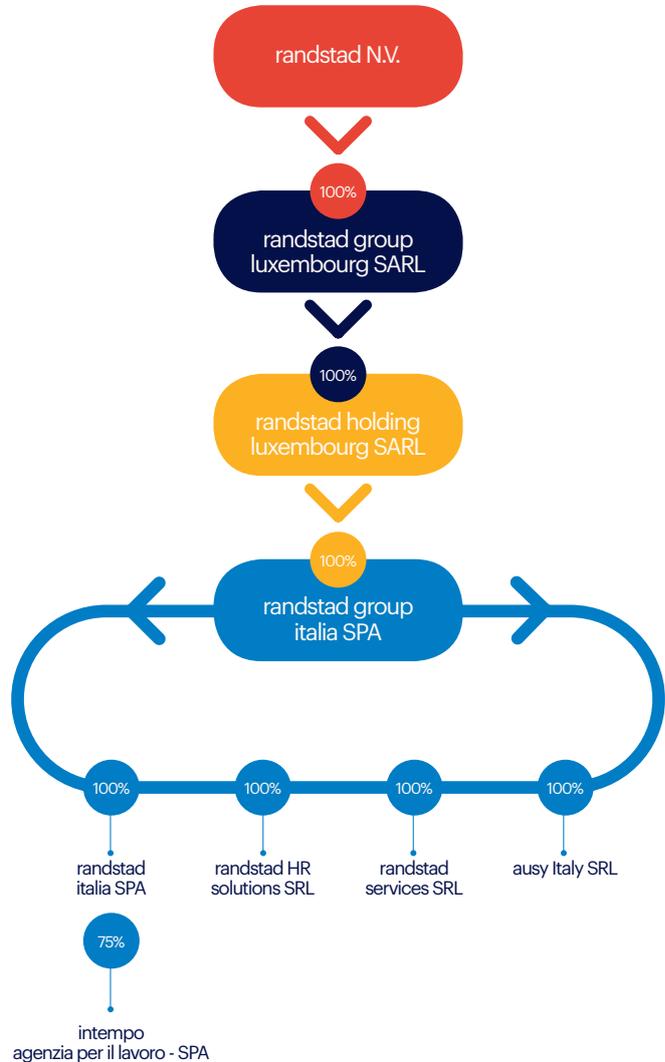
abruzzo	5
basilicata	2
puglia	3
campania	5
emilia-romagna	40
friuli-venezia giulia	10
sardegna	3
umbria	5
toscana	11
trentino alto-adige	6
lazio	11
liguria	5
marche	6
lombardia	73
piemonte	33
calabria	2
sicilia	4
valle d'aosta	1
veneto	32
totale complessivo	257

¹ sono comprese le filiali Inhouse (35), Professionals (5) e Intempo (7).

struttura societaria.

Randstad Group Italia S.p.A.², società capogruppo del Gruppo Randstad in Italia, che svolge attività amministrative e di supporto al business per le società del Gruppo e 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 business principale 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 che sviluppa in Italia il business del gruppo francese Ausy, specializzato nel settore dei servizi in ambito engineering e ICT.



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

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, membro 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 Raugeri – 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:

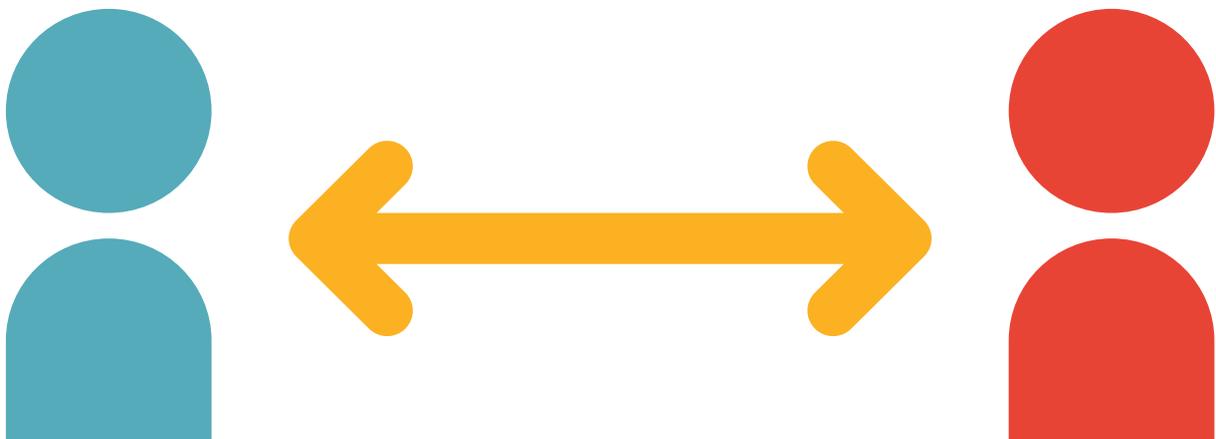
- management team, composto da Amministratore Delegato, Direttore finanziario, Direttore Risorse Umane e Direttori delle principali linee business, nel complesso da 3 donne 4 uomini;
- risk & compliance committee, composto da 4 donne e 4 uomini;
- operational risk committee, composto da 3 donne e 2 uomini, 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.

Per la gestione dell'emergenza sanitaria da Covid-19 nel 2020 è stato istituito un Crisis Team³ cui partecipano i rappresentanti del Management e delle principali funzioni aziendali e di business.

Randstad, inoltre, partecipa attivamente, attraverso associazioni nazionali e internazionali, a progetti voluti per incidere sulla definizione e regolamentazione delle politiche del lavoro. Da dicembre 2017, a esempio, Alessandro Ramazza, membro del Management Team, è Presidente di Assolavoro, l'associazione nazionale delle agenzie per il lavoro maggiormente rappresentative. A livello internazionale, il Gruppo Randstad esprime la Presidenza di WEC (World Employment Confederation), l'associazione mondiale delle agenzie per il lavoro e delle loro federazioni nazionali.

Attraverso i propri rappresentanti Randstad, inoltre, partecipa a progetti e/o a commissioni per l'analisi e l'implementazione di specifiche iniziative. A livello internazionale siede al Public Affairs Committee e Sectoral Social Dialogue Committee, mentre a livello nazionale l'azienda partecipa ai gruppi di lavoro associativi: Legale, Comunicazione, Politiche attive del Lavoro, Credito e Sindacale.

Ulteriori importanti realtà nazionali con cui l'azienda dialoga costantemente sono Forma.Temp⁴ ed Ebi.Temp⁵, ovvero 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.



³ per ulteriori dettagli, vedere paragrafo Risk Management pagina 31-32.

⁴ si veda Glossario a fine documento.

⁵ si veda Glossario a fine documento.



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



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.
- 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



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



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



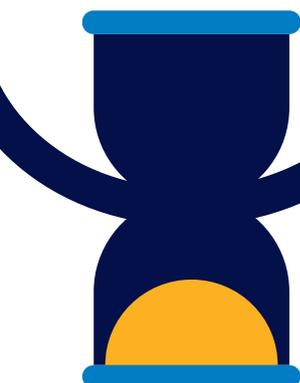
2020

- nasce in Italia Randstad RiseSmart per supportare aziende e candidati in percorsi di transizioni di carriera.
- fatturato (mln €): 1.451
lavoratori somministrati (medi x settimana): 41.800
dipendenti diretti (HC): 2.271
filiali (incluso Inhouse): 257

● contesto.

● randstad.

● KPI.



mission e valori.

sosteniamo persone e organizzazioni nella realizzazione del loro potenziale.

Attraverso l'uso dell'innovazione tecnologica ci diamo il compito di offrire opportunità e successo ai candidati e clienti, con un impegno costante nel miglioramento dei servizi e dei processi.

why.



proposito

supportare persone e organizzazioni.

mission

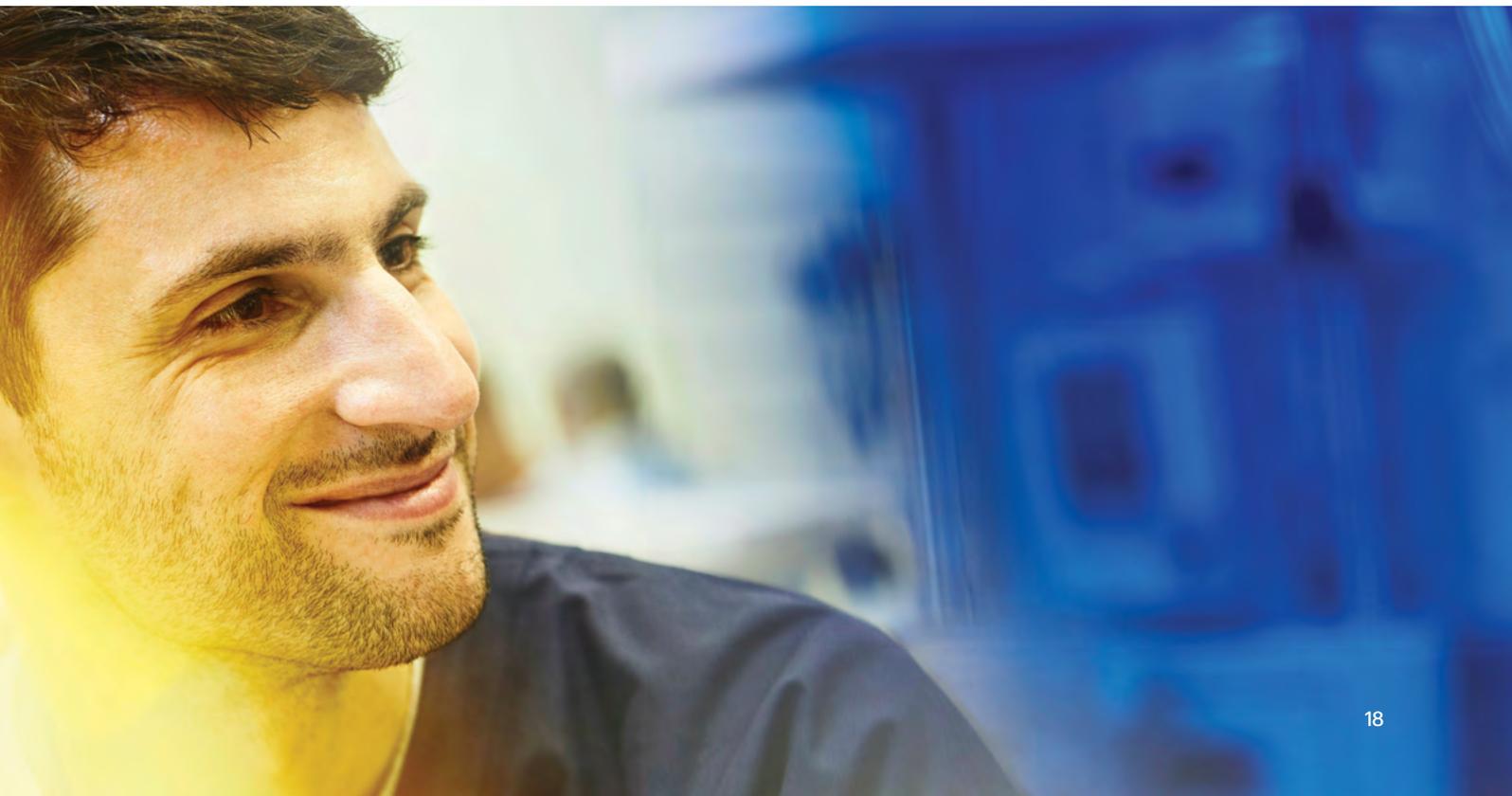
dare forma al mercato del lavoro.

obiettivo globale

toccare la vita lavorativa di 500 milioni di persone entro il 2030.

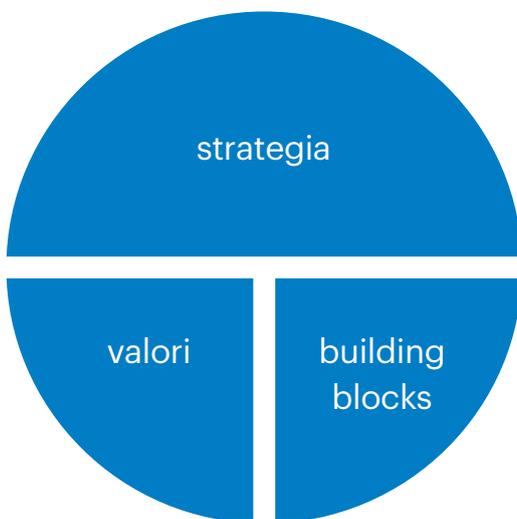
posizionamento

essere un partner affidabile per tutti i talenti che lavorano e vivono in un mondo guidato dalla tecnologia.



randstad ha inoltre scelto 5 valori per guidare progetti e comportamenti di impresa.

how.



La strategia si basa su 4 "building blocks":

- Strong Concepts (ovvero modelli organizzativi attraverso i quali sono erogati i nostri servizi)
- Best People (attrarre le persone "migliori", quelle che hanno competenze e valori condivisi con quelli di Randstad)
- 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).

Randstad ha inoltre scelto 5 valori per guidare progetti e comportamenti di impresa. Valori che definiscono la cultura aziendale, validi nel relazionarsi con ogni stakeholder, come indicato all'interno del Codice Etico e di Comportamento di Gruppo.

to know

Vogliamo avere ogni competenza per conoscere i nostri clienti, le loro aziende, i nostri candidati e la nostra attività.

to trust

Diamo importanza alle relazioni e diamo importanza ai nostri comportamenti verso tutte le persone.

striving for perfection

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

to serve

Offriamo un servizio eccellente a clienti e candidati

simultaneous promotion of all interests

La nostra attività deve sempre giovare alla società nel suo insieme per questo prendiamo seriamente la nostra responsabilità sociale.

etica del business.

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**, 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 sé 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, che potrebbero esporre Randstad ad accertamenti, pesanti ammende, richieste di danni e, così, comprometterne seriamente la reputazione;
- **Fraud Reporting and Investigation Procedure**, delinea 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 l'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**, rafforza 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 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) 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.

Per agevolare la segnalazione di (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, o la prova, di una grave violazione 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.

L'Integrity Line è pensata per essere utilizzata quando i normali canali risultassero verosimilmente inadeguati o inefficaci.

Il Local Integrity Officer garantisce che i casi segnalati che sono stati correttamente inviati tramite l'Integrity Line saranno esaminati e gestiti in modo legittimo e tempestivo nel pieno rispetto dei diritti di tutti i soggetti coinvolti.

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 2020 sono state erogate 1.074 ore di formazione su tematiche legate alla lotta alla corruzione.



touch point di ascolto.

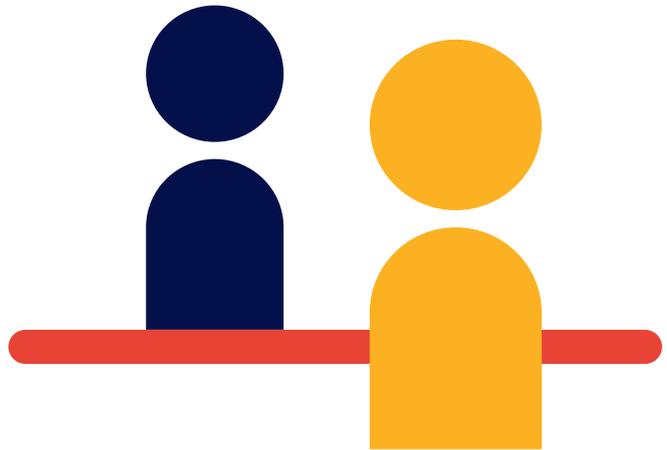
Per tenere aperto un canale di ascolto verso i nostri stakeholder abbiamo individuato diversi canali. Le aziende clienti possono far pervenire “segnalazioni” attraverso:

- 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 SA 8000⁶ 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 SA 8000 e al Work Council, anche anonime, sono a loro volta tracciate e gestite dagli organi riceventi.



Infine le segnalazioni dal sito pubblico, provenienti dalla sezione “Contattaci” e da un sistema di ticketing giungono ai vari dipartimenti competenti e vengono prese in carico per garantire una 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.

⁶ si veda Glossario a fine documento.

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, 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;
- GEEIS - Diversity per l'impegno in materia di diversity e inclusion;
- ISO 45001 per la salute e sicurezza sul lavoro.

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. La certificazione SA 8000 nel 2020 è stata rinnovata per un altro triennio.

	ISO 9001 quality	SA 8000 ethics	ISO 14001 environmental	ISO 27001 information security	GEEIS diversity per l'impegno in materia di diversity e inclusion	ISO 45001 salute e sicurezza	CRMS FP 07:2015 ⁷ credit management
Randstad Italia S.p.A.	2006	2005	2016		2011		2017
Randstad HR Solutions S.p.A.	2005	2016			2011		
Randstad Group Italia S.p.A.	2011	2016		2018	2011		
Intempo S.p.A.	2002	2010			2011		
Randstad Services S.r.l.	2018				2011	2020	

⁷ valida fino al 30/04/2020.

le certificazioni.

Le politiche per qualità, ambiente, sicurezza delle informazioni 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;
- **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.

Randstad è stata **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.

Nel febbraio 2020 è stata rinnovata la certificazione GEEIS per tutte le società del gruppo Randstad, prevedendo l'estensione alle tematiche della diversity e dell'inclusion oltre alla parità di genere.

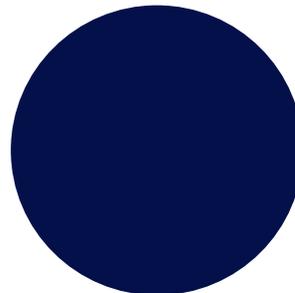
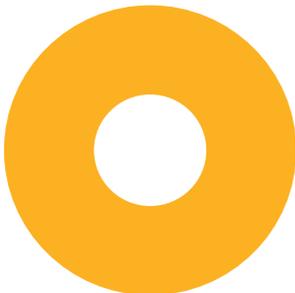
Inoltre, per garantire una cultura diffusa in ambito diritti umani, nel corso del 2020 sono state erogate 375 ore di formazione cui hanno partecipato il 63% dei dipendenti.

Una sintesi delle certificazioni del Gruppo per società è illustrata in [Appendice](#) a cui si rimanda.

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.





come



operiamo.

- 27 il nostro approccio.
- 29 strategia e modello di business.
- 31 risk management.
- 33 randstad research.
- 36 digital transformation: la tecnologia al servizio dei talenti.
- 37 stakeholder engagement e matrice di materialità.
- 42 equality, diversity & inclusive employment.
- 44 client and talent data protection.
- 45 legislation & regulation.
- 48 rapporti con le istituzioni.

il nostro approccio.

Lo scenario complesso in cui operiamo, caratterizzato dalle trasformazioni in chiave sostenibile e dalla contingenza dell'emergenza sanitaria, richiede un approccio "sistemico" che tenga in considerazione tutte le forze che entrano in gioco nel mondo del lavoro.

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", costruisce conoscenze e competenze per divenire "leader di pensiero", affrontando 5 forze di frammentazione che impattano tanto sulla vita delle persone quanto sulle questioni proprio "sistemiche" nel mondo del lavoro e, più in generale, nella società.

Queste sono:

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

A fronte delle forze in gioco Randstad si impegna su 3 ambiti specifici (ridefinizione del lavoro, sostenibilità e tecnologia) e, più in generale, fa proprio il compito di consentire a ogni lavoratore con cui entra in contatto di realizzare il proprio potenziale.

ridefinire il mondo del lavoro.

Le tendenze a livello demografico, tecnologico e quelle indotte dalla globalizzazione impongono azioni specifiche per il governo del mercato del lavoro. Randstad ritiene che:

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

Le persone cercano una vita equilibrata che passa dal non escludere o compromettere aspetti personali e professionali. Il lavoro è molto più che guadagnare denaro:

è una modalità per realizzare i propri scopi ed esprimere sé stessi. 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 "polarizza" i lavoratori e non facilita l'equità. 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 e, così, garantire condizioni di parità.

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.

L'adozione di comportamenti che si muovono nella direzione dei punti sopra indicati sono un buon viatico per **consentire a ogni lavoratore l'espressione del proprio potenziale**. 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**, senza sacrificare lo sviluppo e il benessere personale, intimamente connessi anche agli aspetti professionali.

Allo stesso modo l'azienda offre **supporto ai propri dipendenti con continue opportunità di sviluppo e carriera**, capaci di dare significato al lavoro.

L'impegno profuso verso le persone trova riscontro anche nei **comportamenti e nei progetti per le aziende clienti**. Randstad supporta i propri clienti a tutti i livelli fornendo una vasta gamma di servizi e cercando i migliori talenti con le giuste competenze. La responsabilità dello sviluppo del potenziale e dell'equilibrio spetta, come detto, a tutti i soggetti in gioco.

Un duplice impegno che, in definitiva, contribuisce alla

il nostro approccio.

costituzione di una società sostenibile. Supportando persone e organizzazioni nella realizzazione del potenziale, Randstad contribuisce in maniera concreta a plasmare il mondo del lavoro, creando occupazione e sostenibilità economica.

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. Randstad ha sviluppato due posizioni anche per questo tema:

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

Parità sul posto di lavoro, equo compenso e benefici sono diritti fondamentali, indipendentemente dal tipo o dal contratto di lavoro. Le aziende di maggior successo del futuro 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 è una necessità non differibile. Il settore delle Risorse Umane dovrebbe contribuire ad aumentare l'occupabilità dei lavoratori offrendo orientamento e formazione sul lavoro. 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. L'azienda abbraccia pienamente la tecnologia, comprese le ultime tendenze tecnologiche come l'intelligenza artificiale, l'uso dei big data o la robotica. Le posizioni dell'azienda sul tema sono le seguenti:

1. I cambiamenti tecnologici introducono innovazioni efficaci, ma non sostituiranno mai il lavoro 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. HR e imprese dovrebbero usare l'intelligenza artificiale in modo imparziale. Le persone devono conservare supervisione e responsabilità rispetto all'uso della tecnologia in relazione ad altre persone. Le persone dovrebbero avere il potere di prendere decisioni informate sull'uso dei loro dati personali.

strategia e modello di business.

La strategia di Randstad poggia su tre pilastri fondamentali, costruiti per rafforzarsi a vicenda:

- eccellenza operativa
- digitale
- accelerazione della crescita

eccellenza operativa.

Randstad si muove per individuare nuovi modi per migliorare i processi e, così, fornire ancora più valore a persone, clienti, dipendenti e azionisti. L'eccellenza operativa, peraltro, è intimamente connessa all'eccellenza delle persone: per questo l'azienda investe molto sulla formazione e lo sviluppo dei dipendenti.

La presenza globale di Randstad consente, attraverso l'interazione con persone diverse, e di diverse culture, di tracciare modelli operativi che si basano sulla condivisione di dati articolati e costruiti su esperienze messe a sistema e a disposizione dell'azienda nel suo complesso. Un'"intelligenza centrale" che tuttavia non prevede la rimozione della gestione "locale" dei progetti: è sui singoli mercati che si genera valore per l'azienda e i propri stakeholder. Infatti sfruttando in maniera compiuta la tecnologia, consulenti e manager hanno informazioni in tempo reale su una serie di KPI e possono gestire e monitorare le prestazioni attraverso report settimanali, mensili e trimestrali trasparenti. Il modello e le dashboard di facile utilizzo aiutano i manager a prendere decisioni rapide e tradurle in azioni immediate: dare consigli alle persone su nuove opportunità di lavoro, raggiungere i clienti con i migliori candidati per le loro offerte di lavoro al momento giusto e così via.

digitale.

La strategia digitale di Randstad si fonda sulla costruzione di una solida base tecnologica capace di sfruttare i dati al fine di "vedere il possibile nelle persone". L'obiettivo

è identificare nuove opportunità per le persone: la combinazione tra tecnologia e tocco umano che distingue l'azione di Randstad è la condizione per creare rapporti duraturi con le persone.

Per riuscire in questo intento l'azienda continua a rafforzare le basi digitali, costruite su un'architettura cloud-native, che sfrutta la potenza dei dati e la digitalizzazione di ogni parte dei processi. Inoltre, Randstad sta rivoluzionando il modo in cui "prevede e suggerisce" in modo proattivo i migliori candidati, supportandone l'inserimento presso le aziende clienti con programmi di formazione e miglioramento delle competenze. È questa la via, infatti, per mantenere elevata l'occupabilità delle persone.

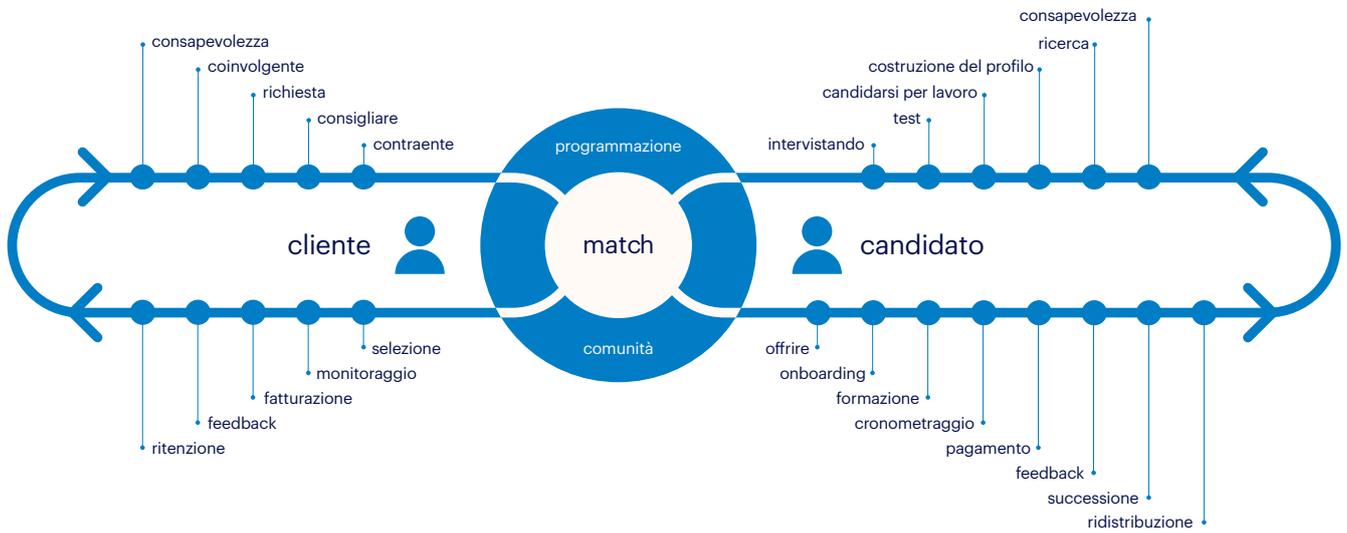
accelerazione della crescita.

L'impegno di Randstad, costruito attraverso 60 anni di esperienza nelle risorse umane, una presenza globale e la trasformazione digitale, è mantenere una posizione di eccellenza in qualità di fornitore di servizi HR e, così, maturare una crescita redditizia. In un ambiente in rapida evoluzione, consentire e supportare il miglioramento delle competenze e la riqualificazione dei talenti è uno dei modi chiave per mantenere le promesse dello Human Forward. Attraverso Randstad RiseSmart⁸, l'azienda sarà in grado di fornire servizi di sviluppo professionale e coaching come parte di una proposta di valore unica e di primo piano. L'azienda sta inoltre accelerando la crescita delle offerte in Statement of Work (SOW), coaching di carriera e mobilità dei candidati su scala internazionale. Sarà inoltre mantenuto l'impegno per espandere i servizi di Inhouse, Professionals, l'RPO (Recruitment Process Outsourcing) e MSP (Managed Services Provider).

Il combinato delle basi strategiche esposte è la condizione necessaria per garantire quella che Randstad definisce "Life Long Employability", ovvero la somma di progetti, comportamenti e attività capaci di generare il "perfect match" tra esigenze delle aziende clienti e talenti disponibili sul mercato e di mantenerne la condizione nel tempo.

⁸ RiseSmart eroga servizi di outplacement, redeployment, employability e offre consulenze di carriera.

strategia e modello di business.



risk management.

La gestione del rischio è parte integrante della strategia di Randstad. Attraverso la “conoscenza del rischio” è possibile derivare una strategia e un modello di business concreto, realizzabile e sostenibile.

L'azienda opera, infatti, 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 all'agire di impresa.

L'attuale viaggio di trasformazione digitale dell'azienda, infine, sta cambiando i modelli di business. Anche questo ha un impatto sul “profilo di rischio”. Randstad, quindi, è costantemente focalizzata sull'individuazione di nuove opportunità di business e sull'innovazione dei servizi business, 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 trasformazione digitale dell'azienda sta altresì cambiando i modelli di business. Anche questo ha un impatto sul nostro “profilo di rischio”.

La gestione del rischio diventa così una modalità di governance e leadership che prende forma in un insieme articolato di processi attraverso i quali Randstad 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 capacità dell'impresa di generare utili. Per questo, ad esempio attraverso Assolavoro, viene svolta un'azione di monitoraggio delle attività legislative a cui affianchiamo un'azione di partecipazione proattiva.

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.

I soli progetti avviati sono quelli compatibili con il “Risk Appetite”. 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;

risk management.

- **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 e una serie di procedure di risk management suddivise in valutazioni dei rischi interni ed esterni.
- il costante flusso di variazioni normative (decreti, leggi, regolamenti, ecc.);
 - l'applicazione dei protocolli e dei dispositivi di sicurezza per i dipendenti interni e per i lavoratori somministrati e in appalto;
 - la disponibilità dei sistemi e degli strumenti per garantire la continuità del Business;
 - la verifica di nuovi metodi e processi magari già esistenti ma che hanno subito un boost durante l'emergenza (es. le assunzioni da remoto, l'applicazione degli ammortizzatori sociali);
 - l'Information Security.

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.

Oltre la dinamica standard di gestione del rischio, durante il 2020 la crisi sanitaria planetaria ha determinato la revisione di alcuni comportamenti e la ridefinizione delle priorità del Gruppo.

In primo luogo si è proceduto a generare e definire procedure eccezionali di tutela e salvaguardia dei dipendenti sia da un punto di vista di sicurezza personale (H&S) sia da un punto di vista di Continuità di Business. A questo proposito ha preso avvio il Business Continuity Plan che ha coinvolto il Management Team (MT) in prima battuta e, a seguire, tutti gli stakeholder a cui è stato chiesto di contribuire all'elaborazione delle direttive aziendali e di garantire il recepimento delle stesse da parte del proprio Team di lavoro.

Ogni giorno si sono svolti due incontri del "Crisis Team" per condividere l'evoluzione continua della situazione pandemica, legislativa, finanziaria ed economica e, così, definire le azioni da intraprendere il giorno successivo.

La massima variabilità del contesto in cui l'azienda opera e ha operato ha, necessariamente, richiesto un cambio di focus rispetto al Piano di Lavoro Originale definito per l'attività di Risk Assessment, che ha portato a monitorare:



randstad research.

Essere accanto ai lavoratori significa conoscere alla perfezione il mercato del lavoro e cogliere come questo evolve specie in tempi complessi come quelli che stiamo vivendo.

Per riuscire in questi intenti, Randstad ha creato Randstad Research Italia (RRI), 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 di competenze, attuali e future.

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 2020 l'emergenza sanitaria non ha fermato le attività di RRI, ma ne ha mutato parzialmente i progetti. Le principali attività del 2020 sono state:

- ricerche in merito ai profili di infermieri e medici e la relativa scarsità di profili rispetto alle reali esigenze;

- rapporto "Posti vacanti e disoccupazione tra passato e futuro", il primo documento che analizza la relazione, e le problematiche, legate al matching: perchè tanta disoccupazione con tanti posti di lavoro disponibili?;
- aggiornamento del rapporto logistica, prodotto nel 2019, con un focus specifico in connessione al tema Covid-19 trattandosi di un settore che nel periodo è stato particolarmente sotto pressione;
- rapporto "Lavoro e studio "intelligenti": la trasformazione possibile" dedicato al tema dello smart working, altro elemento decisamente centrale nell'esperienza di moltissimi lavoratori nel 2021.

I contenuti dei Rapporti e, in generale, tutto il lavoro svolto dal centro di ricerca di Randstad hanno ottenuto una buona diffusione e una buona copertura mediatica:

- 140 uscite tra stampa, radio e TV;
- 38.000.000 contatti (OTS - Opportunity To See).

Un dato in decisa crescita rispetto al 2019 quando si erano registrate:

- 85 uscite tra stampa, radio e TV;
- 8.067.133 contatti (OTS - Opportunity To See).



research.randstad.it



posti vacanti e disoccupazione tra passato e futuro.

Nell'estate del 2019, alla vigilia della crisi Covid-19, la stampa italiana segnalava criticità in materia di "matching", ed evidenziava la gravità della "difficoltà di reperimento" di figure professionali da parte delle aziende. La "Curva di Beveridge" che indica il rapporto tra posti vacanti e disoccupazione segnava un punto di minimo in termini di efficienza per il nostro Paese. Questa criticità veniva confermata da due indagini condotte proprio da Randstad Research: la prima indirizzata, nel 2019, ai professionisti che si occupano in prima linea di incrociare domanda e offerta di lavoro, la seconda, nel 2020, ad un campione di circa 1.000 aziende.

Nel Rapporto il lettore trova una ricognizione di questa contraddizione e di molte questioni correlate.

Il "matching" è il processo attraverso il quale le competenze e le qualifiche di una lavoratrice o di un lavoratore vengono confrontate con i requisiti richiesti per riempire un determinato "posto vacante", al fine di stabilire se vi è, in tutto o in parte, corrispondenza. Il documento traccia il grave scivolamento dell'Italia dal 2008 al 2015-2019 nel rapporto tra disoccupazione e posti vacanti.

Inoltre lo shock del Covid-19, e la connessa discontinuità nell'istruzione e in tanti lavori in qualche misura "precarì", potrebbe produrre una nuova generazione di Neet (giovani che non studiano e non lavorano e che per definizione sono difficilmente collocabili). Tutto ciò in un contesto nel quale i mega-trend demografici confermano l'inarrestabile invecchiamento della popolazione e la connessa necessità di elevare la partecipazione al mercato del lavoro di tutte le componenti della popolazione in un contesto di efficienza e sviluppo della produttività. Appaiono così chiare le occasioni da non perdere per la crescita e per il futuro: la riconversione energetica, l'economia circolare, la cascata di "innovazioni dirompenti", le opportunità di miglioramento della produttività, della salute e della qualità del "ciclo di vita".



lavoro e studio "intelligenti": la trasformazione possibile.

Definiamo come "smart" qualsiasi attività di lavoro o di studio che si possa svolgere in tutto o in parte a distanza e da casa (o altro luogo prescelto) e per obiettivi. "Intelligente" è un concetto più ampio e si riferisce all'uso di strumenti digitali per ripensare lo studio e il lavoro in termini di qualità, attenzione alle situazioni individuali, efficienza e produttività.

Il Rapporto si concentra sui nessi tra attività in presenza e attività a distanza. Esiste un "guado" da attraversare tra il numero di coloro che sono "solo potenzialmente" in condizione di svolgere attività collegandosi con un computer o un tablet, e il numero di coloro che si trovano già nelle condizioni "soggettive e organizzative appropriate" per studiare e lavorare a distanza in maniera efficace ed efficiente; un attraversamento difficile e tutt'altro che scontato.

Il potenziale di uno sviluppo "esteso" del lavoro e dello studio a distanza è notevole e coinvolge oltre un terzo degli occupati:

6,4 milioni di lavoratori, cui si aggiungono 1,6 milioni che possono far smart working "ibrido", abbinando lavoro in presenza e lavoro a distanza; l'insieme della popolazione scolastica: 900.000 insegnanti; 9 milioni di alunni e studenti dalla scuola dell'infanzia all'università; non da ultimo, 34 milioni di attivi che possono fare formazione continua.

Ma quanti di questi hanno "superato il guado"? Quanti sono nelle condizioni soggettive e organizzative tali da consentire loro di lavorare da casa in maniera efficace ed "intelligente"?

digital transformation: la tecnologia al servizio dei talenti.

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.

Durante il 2020 si è consolidata la consapevolezza di agire in modo strategico e funzionale attraverso l’utilizzo dei servizi digitali. L’azienda ha sostenuto la fluidità organizzativa e procedurale applicando in maniera smart soluzioni digitali già esistenti ed implementando nuovi tool e processi digitalizzati, sempre con l’approccio “tech&touch”, ovvero un uso consapevole della tecnologia – per offrire servizi, velocità, semplicità e immediatezza – miscelato al tocco umano, all’attenzione a ogni persona che entra in relazione con l’azienda.

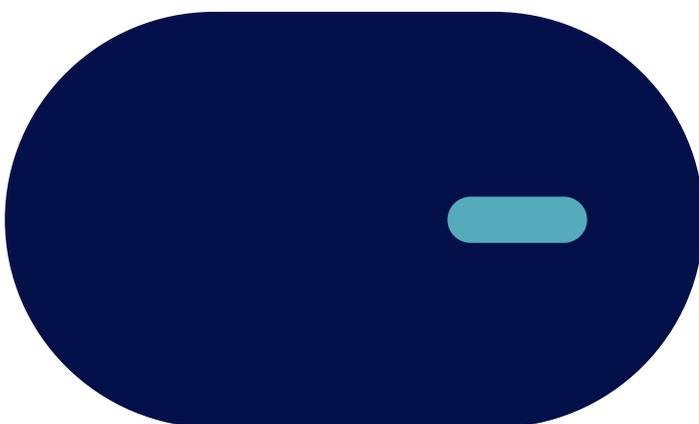
L’approccio tech&touch riguarda oggi ogni iniziativa che l’azienda mette in campo, affinché si generi valore tramite un servizio digitalizzato mantenendo chiara l’esigenza di ottimizzare la stakeholder journey mentre questi si relazionano con l’azienda.

Nel corso dell’anno sono stati consolidati ed introdotti nuovi sistemi che ci hanno consentito di raccogliere i dati riassuntivi dei candidati direttamente dalla loro area privata My Randstad, abbattendo il vincolo della presenza in filiale.

Abbiamo inoltre consolidato l’utilizzo di strumenti già presenti durante gli anni precedenti e potenziato “l’offerta” con altri nuovi:

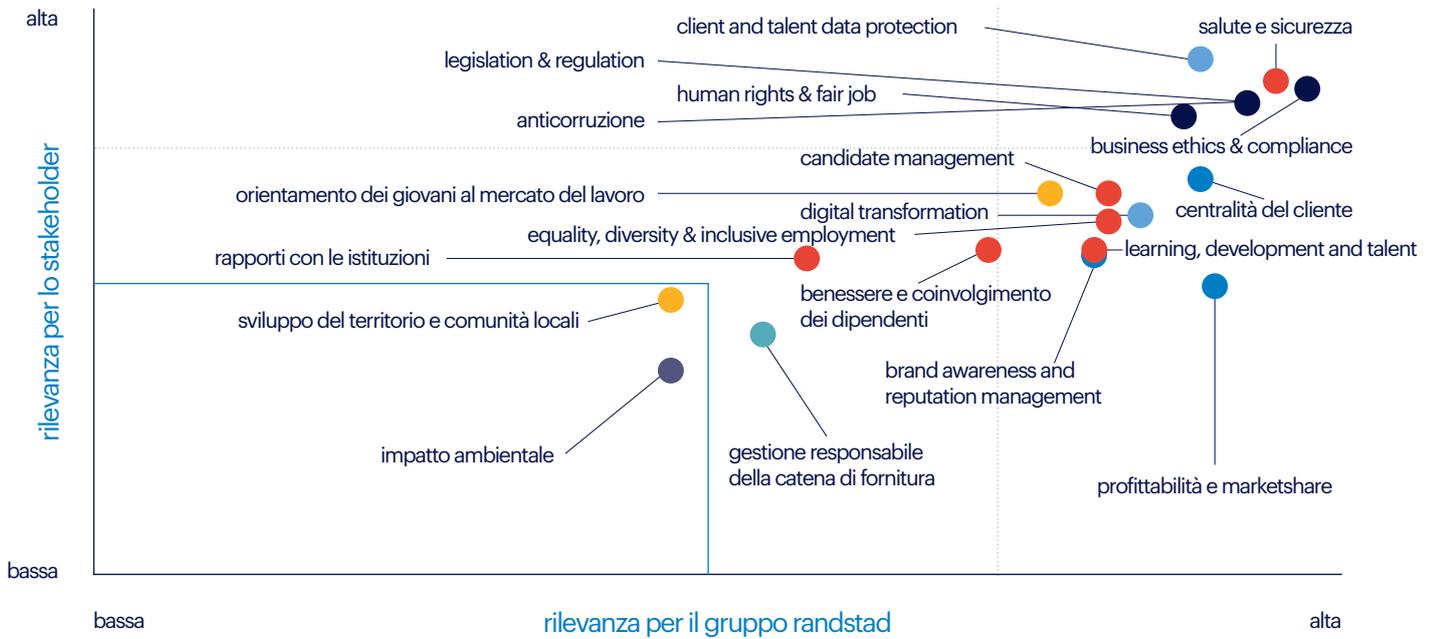
- modernhire, strumento che ci consente di organizzare video interviste sincrone o asincrone;
- app my randstad, grazie alla quale i nostri lavoratori comunicano il cartellino mensile delle presenze in modalità digitale;
- signal, nuovo tool interno di gestione dell’attività commerciale via web e mobile app;
- utilizzo Google Workspace come piattaforma di collaborazione smart.

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



stakeholder engagement e matrice di materialità.

matrice di materialità.



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

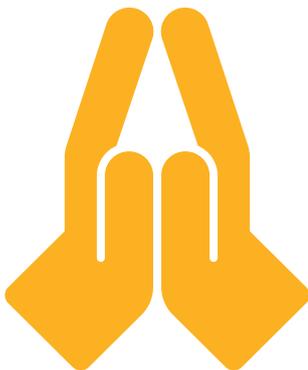
I temi al di sotto della soglia di materialità non sono stati ritenuti sufficientemente rilevanti da essere rendicontati nel Report Integrato 2020.

stakeholder engagement e matrice di materialità.

Nel corso del 2020 è stata ridefinita la matrice di materialità che ha visto l'emergere di tre nuove tematiche materiali:

- equality, diversity & inclusive employment;
- client and talent data protection;
- gestione responsabile della catena di fornitura.

Oltre alle tematiche da sempre rilevanti quali ad esempio quelle attinenti alla salute e sicurezza, business ethics & compliance, human rights & job fair, centralità del cliente e candidate management, si confermano come materiali i temi "legislation & regulation" e "rapporti con le istituzioni" che – inevitabilmente rispetto al 2020 – sono stati centrali per Randstad nel governo della crisi che è stata attraversata. In un anno così particolare anche l'attenzione di Randstad e dei nostri stakeholder si è focalizzata sulle tematiche di Data Protection, avendo attivato gran parte dei nostri servizi attraverso le tecnologie digitali, consuete o più recenti sviluppate in risposta all'emergenza legata alla pandemia. Anche i temi di Equality, Diversity and Inclusion seppur presenti negli anni precedenti, come tematiche importanti per la nostra organizzazione, hanno preso ancora più spazio e più forza in questa matrice, diventando materiali. Pertanto per un'azienda come la nostra, che mette al centro le persone, volendo lavorare per e con loro, diventa determinante come tematica per consentirci di realizzare strategie di people management adeguate nel valorizzare le persone. Inoltre, se all'interno della tematica stessa, pensiamo al 2020, anche il tema del benessere e del rispetto delle diversità, nonché dei bisogni, acquista la sua rilevanza. Possiamo quindi dire che essere riusciti a realizzare la nuova matrice di materialità in un anno così particolare, ci ha resi ancora più consapevoli di come certe tematiche, se ben approciate ed indirizzate, possano fare la differenza generando valore per tutte le parti coinvolte.



Il processo di costruzione della matrice di materialità è avvenuto attraverso diverse fasi. 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) ed esterna (GRI Standards) in base alla quale sono state aggiornate le categorie di stakeholder e le tematiche materiali per il gruppo e per i suoi stakeholder, dando corpo alle seguenti fasi:

1. Identificazione degli Stakeholder: attraverso un'analisi di benchmark e del settore di riferimento sono stati identificati gli stakeholder, ossia i soggetti che influenzano e che sono influenzati dall'agire di Randstad.

2. Mappatura delle tematiche materiali: le tematiche materiali sono aspetti della gestione aziendale che possono avere un impatto diretto o indiretto sull'organizzazione o sui propri stakeholder e, pertanto, essere significative sia per Randstad sia per i propri stakeholder o riconosciuti come rilevanti per l'intero settore di riferimento.

3. Definizione degli stakeholder prioritari e valutazione delle tematiche materiali: sono state organizzate una serie di interviste one to one con i membri del Management Team al fine di:

- a. definire la rilevanza degli stakeholder in seno a ciascuna categoria individuata;
- b. valutare le tematiche in base alla loro rilevanza per Randstad e per gli stakeholder.

4. Costruzione effettiva della matrice che offre una rappresentazione di sintesi delle tematiche che hanno una rilevanza tanto per Randstad quanto per gli stakeholder. A livello metodologico l'individuazione degli stakeholder è stata accompagnata dall'assegnazione di "punteggi di dipendenza e influenza" al fine di collocare ciascuna categoria di stakeholder sulla mappa che rappresenta graficamente la loro relazione con Randstad.

stakeholder engagement e matrice di materialità.

Il nostro “fare business” in modo sostenibile e quindi responsabile, prende così forma attraverso una focalizzazione dei temi materiali e l’integrazione nelle

nostre attività di ogni giorno degli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) sottoscritti nel settembre 2015 dai paesi membri dell’ONU.

sustainable development goals.

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.	

Valentina Sangiorgi,
Chief HR Officer.

il 2020 l'anno della vera responsabilità.

Il 2020 è stato l'anno vero della responsabilità, in cui è stato possibile fare la differenza. Abbiamo svolto un grande lavoro di comunicazione per contenere i momenti di preoccupazione.

Le persone hanno avuto bisogno di riferimenti e di risposte. Ci siamo stati. Abbiamo sentito, e trasmesso, un senso di comunità forte agendo in maniera concreta per dare segnali di attenzione, cura e proteggendo il potere di acquisto delle famiglie. Ne sono un esempio l'anticipo della quattordicesima, il mantenimento dei ticket, la riduzione progressiva della cassa integrazione.

Agli aspetti "pratici" abbiamo accompagnato la tutela degli aspetti personali, mettendo a disposizione servizi di counseling, per affrontare la complessità emotiva, attivando percorsi di mindfulness e benessere fisico.

Abbiamo investito molto, inoltre, sull'ascolto per aiutare le persone a gestire le paure e l'esperienza del lavoro da casa.

Sentiamo di essere dentro ad un percorso che è anche una palestra per quello che vogliamo essere: un'organizzazione agile con persone pronte a cogliere i cambiamenti repentini che ci attendono, con equilibrio ed entusiasmo. Capaci di modificare le modalità e gli spazi di lavoro, tenendo dentro l'attenzione alla relazione e alle persone, in un approccio che credo ci caratterizzi molto.

Questo è quello che già siamo, ed è quello che, con ancor più forza, vorremmo essere.



equality, diversity & inclusive employment.

Randstad crede che ogni persona sia unica e come tale debba essere valorizzata, investendo sul "vero potenziale". L'unicità è un punto centrale di come è vissuto il tema della diversity e quest'ultimo, seppur rischia di rimandare un messaggio "fuorviante" sottolineando le diversità, ben si presta a definire un percorso che le possa valorizzare.

Individualità e diversity, quindi, andrebbero affrontate dal punto di vista di ciò che ci rende unici e, per questo, è importante intraprendere una progettualità che partendo dal concetto di "diversità" conduca a un percorso di consapevolezza dei propri bias e di apertura verso punti di vista e opinioni diverse, capaci di creare confronto e dialettica necessaria per la crescita delle persone e dell'azienda.

Per questo, Randstad si adopera ogni giorno per realizzare un ambiente di lavoro "sano", dove l'equità è sinonimo di "giustizia", di "forza" nel superare stereotipi insiti nella nostra cultura capaci a loro volta di guidare, a volte inconsapevolmente, le scelte.

Per farlo l'azienda compie scelte formali come la Certificazione Etica⁹ (SA 8000, la GEEIS_Diversity (Gender Equality & Diversity European & International Standard), la creazione del Diversity & Inclusion Committee al fine di tradurre i propri impegni in azioni concrete e misurabili:

Nel corso del 2020 l'azienda ha ricevuto il riconoscimento, assegnato in occasione del decennale della certificazione **GEEIS-DIVERSITY**, per essere stata la **prima Agenzia per il lavoro in Italia**, nel 2011, a ottenere la certificazione stessa, segno dell'impegno a favore della **promozione e dell'inclusione delle diversità** sul posto di lavoro.

Il premio rappresenta l'**opportunità per condividere** anche all'esterno ciò che Randstad sperimenta ogni giorno: valori come inclusione e rispetto delle diversità possono essere più facilmente diffusi se coltivati quotidianamente. Per questo nel 2020 è continuata l'attività dell'Equity Diversity and Inclusion Council per sensibilizzare e focalizzare l'attenzione su tematiche di benessere e work-life balance.

Ogni anno Randstad osserva, monitora e guida la crescita delle proprie persone anche da un punto di vista di diversità di genere. In azienda c'è 43,7% di donne in

posizioni di Senior Management (vs il 43,2% dell'anno precedente) di cui 62,2% mamme. Inoltre il 42,9% del Management Team di Randstad è composto da Manager donne.

Da anni continua, inoltre, la misurazione e la riduzione del Gap salariale. Così come, in fase di ingresso in azienda, viene "pesato" il valore della posizione che occorre ricoprire per offrire un pacchetto retributivo indipendentemente dalla RAL di partenza della persona che sarà inserita in organico.

Randstad, inoltre, ritiene che lavorare sui temi di supporto alla genitorialità sia importante per sostenere i neogenitori, indipendentemente che siano madri e padri, così come contribuire a migliorare l'employability delle donne-mamme. Per questo da più di 10 anni viene riconosciuto un importante contributo per l'asilo nido (250 euro netti al mese per ogni mamma o papà che lo richieda) raggiungendo nel 2020 un valore pari a 241.086,00 € a beneficio di 207 persone) e sono usufruibili misure di flessibilità oraria e di organizzazione del lavoro: un'opportunità di work-life balance che non rinuncia al raggiungimento degli obiettivi di performance aziendali.

Nel 2020 il 96,6% delle neo-mamme è tornata al lavoro dopo il congedo parentale e il 96,5% di loro è rimasta in azienda dopo un anno (retention).

Inoltre, nel corso del 2020, sono state assunte più di **200 persone**, di cui 53% donne con un'età inferiore ai 31 anni.

Randstad continua altresì ad aderire a Fondazione Libellula, un network di aziende unite contro la violenza di genere e sono realizzate in azienda iniziative di sensibilizzazione e formazione per una cultura del rispetto e della non violenza.

Sul tema nel 2020 è stata lanciata una survey per esplorare percezioni, opinioni ed esperienze sul fenomeno per **contribuire a diffondere conoscenza e consapevolezza** sulle diverse forme di violenza e allo stesso tempo generare una **cultura del rispetto e dell'attenzione reciproca**.

⁹ per maggiori informazioni, se veda pagina 24 (riferimento alla sezione delle certificazioni - GEEIS).

equality, diversity & inclusive employment.

Da anni l'azienda sostiene la Milano Pride Week per portare in azienda occasioni di sensibilizzazione e partecipazione attiva rispetto all'orientamento sentimentale.

Randstad inoltre conta su:

- La Divisione HOportunities¹⁰ per il reclutamento e selezione di persone con diverse abilità; (<https://www.randstad.it/azienda/le-specializzazioni/hopportunities/>)
- Il Progetto Without Borders¹¹ per il recruitment e la formazione di rifugiati e migranti di lungo periodo al fine di qualificare le loro competenze e offrire loro un'opportunità di lavoro che sia il primo passo verso la vera inclusione; (<https://www.randstad.it/candidato/formazione-e-lavoro/randstad-without-borders/>).

Nel Novembre 2020, infine, l'azienda ha ricevuto un importante riconoscimento per il "rilevante impegno dimostrato nella promozione di interventi specifici per l'inserimento lavorativo dei rifugiati".

Con queste parole l'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati (UNHCR) ha individuato *Without Borders* come progetto di valore, assegnando il premio "Welcome. Working for Refugee Integration".

Forti della consapevolezza che la diversità è un valore e una forza competitiva per le aziende, è importante offrire un servizio che guardi al "candidato o alla candidata" migliore sulla base delle motivazioni e delle competenze che possiede, rispetto alla posizione che dovrà andare a ricoprire.

Per questo proponiamo sempre alle nostre aziende una rosa di candidati che consenta al cliente il "perfect match". E, a proposito di perfect match, le opportunità di lavoro generate nel 2020 sono state:

- 41.800 lavoratori/lavoratrici con contratti di somministrazione attivi (media settimanale);
- 18.816 lavoratori/lavoratrici assunti con contratto a tempo indeterminato;
- 6.328 persone assunte nelle aziende attraverso la nostra Ricerca e Selezione (Permanent Placement).

¹⁰ per maggiori informazioni, vedere pagina 67.

¹¹ per maggiori informazioni, vedere pagina 68.

client and talent data protection.

Come nel caso, “Equality, Diversity & Inclusive Employment” appena raccontato, anche il tema della “Client and Talent Data Protection” è entrato tra i temi materiali individuati nell’analisi di materialità, a dimostrare quanto sia la digitalizzazione sia la conoscenza approfondita delle persone siano fattori determinanti per il successo dell’operato di Randstad e, più in generale, per erogare servizi idonei alle richieste delle persone e contribuire a perfezionare ulteriormente il “match” tra domanda e offerta di lavoro. Informazioni che, necessariamente, vanno protette e trattate con la massima cura e precisione.

Randstad lavora ogni giorno per consolidare la fiducia dei propri stakeholder e il proprio ruolo di partner affidabile in termini di qualità dei servizi e di sicurezza ed efficienza delle soluzioni utilizzate.

L’azienda gestisce un considerevole numero di dati personali e informazioni relativi a candidati, lavoratori, clienti e altri stakeholder. I dati, nella loro interezza, sono diventati progressivamente uno degli asset aziendali più importanti da tutelare e valorizzare.

Nel 2020 Randstad ha pertanto mantenuto inalterato il proprio impegno sul tema, in particolare per quanto riguarda gli standard e le best practice che caratterizzano le attività aziendali da tempo. Questo anche a fronte della costante crescita dei rischi legati all’uso criminoso delle tecnologie digitali e il fermento legislativo che tenta di regolarizzare la materia.

Randstad ha pianificato ed effettuato interventi formativi e di sensibilizzazione volti a incrementare l’attenzione alla protezione dei dati personali e alla sicurezza delle informazioni. Le attività formative e di sensibilizzazione ai temi sono state anche rivolte verso i clienti che hanno mostrato un’esplicita esigenza in merito.

A esempio è continuata la formazione sul trattamento dati, estendendola a moduli settoriali/verticali (mediante campagne periodiche sui rischi cyber, smart working, tentativi di truffa online, ecc.), si è intervenuti con i clienti per la loro ripartenza post picco pandemico attraverso interventi dedicati al tema della cyber security e sono state predisposte delle FAQ condivise sul sito Randstad e accessibili ai clienti per affrontare proprio il tema Covid-19.

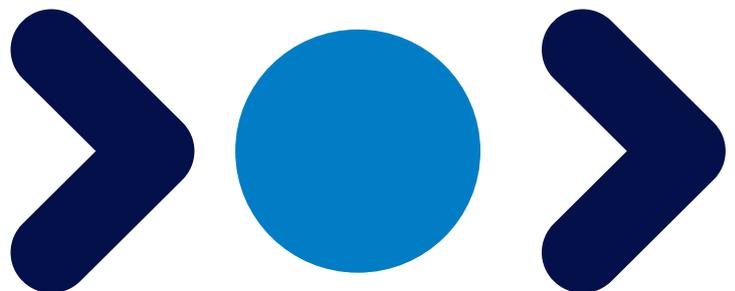
Sono proseguiti anche nel 2020 le attività del Gruppo

di Lavoro privacy, costituito in Assolavoro, sul progetto del Codice di Condotta per il settore delle Agenzie per il Lavoro (APL) ai sensi dell’art. 40 del Regolamento UE 2016-679, il cui obiettivo è quello di contribuire alla corretta applicazione del medesimo in funzione delle specificità del settore delle APL.

I Codici di Condotta, infatti, sono strumenti destinati a contribuire alla corretta applicazione della normativa in materia di tutela dei dati personali, elaborabili dalle associazioni e gli altri organismi rappresentanti le categorie di titolari del trattamento o responsabili del trattamento, in funzione delle specificità dei vari settori di trattamento e delle esigenze specifiche delle micro, piccole e medie imprese.

Il Codice di Condotta, il cui lavoro di redazione è ufficialmente iniziato nel 2018 con diverse interazioni con il Garante Privacy, ha rappresentato per Randstad un’occasione utile per far conoscere maggiormente il proprio mercato, nonché le criticità con riferimento al trattamento dei dati personali.

Sono continuate, inoltre, le attività finalizzate all’implementazione dei miglioramenti necessari per il mantenimento della certificazione ISO/IEC 27001:2017, nonché la partecipazione attiva di Randstad in convegni, tavoli di lavoro e workshop di rilievo nazionale e internazionale (es., la partecipazione al Coordinamento Internazionale Data Protection & Information Security di Randstad NV, ecc.).



legislation & regulation.

Il settore in cui opera Randstad si definisce legislation driven data la forte influenza derivante dalla normativa relativa al mercato del lavoro. Per questo l'azienda attua da tempo un solido e strutturato processo di gestione dei cambiamenti normativi, riconoscendo 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.

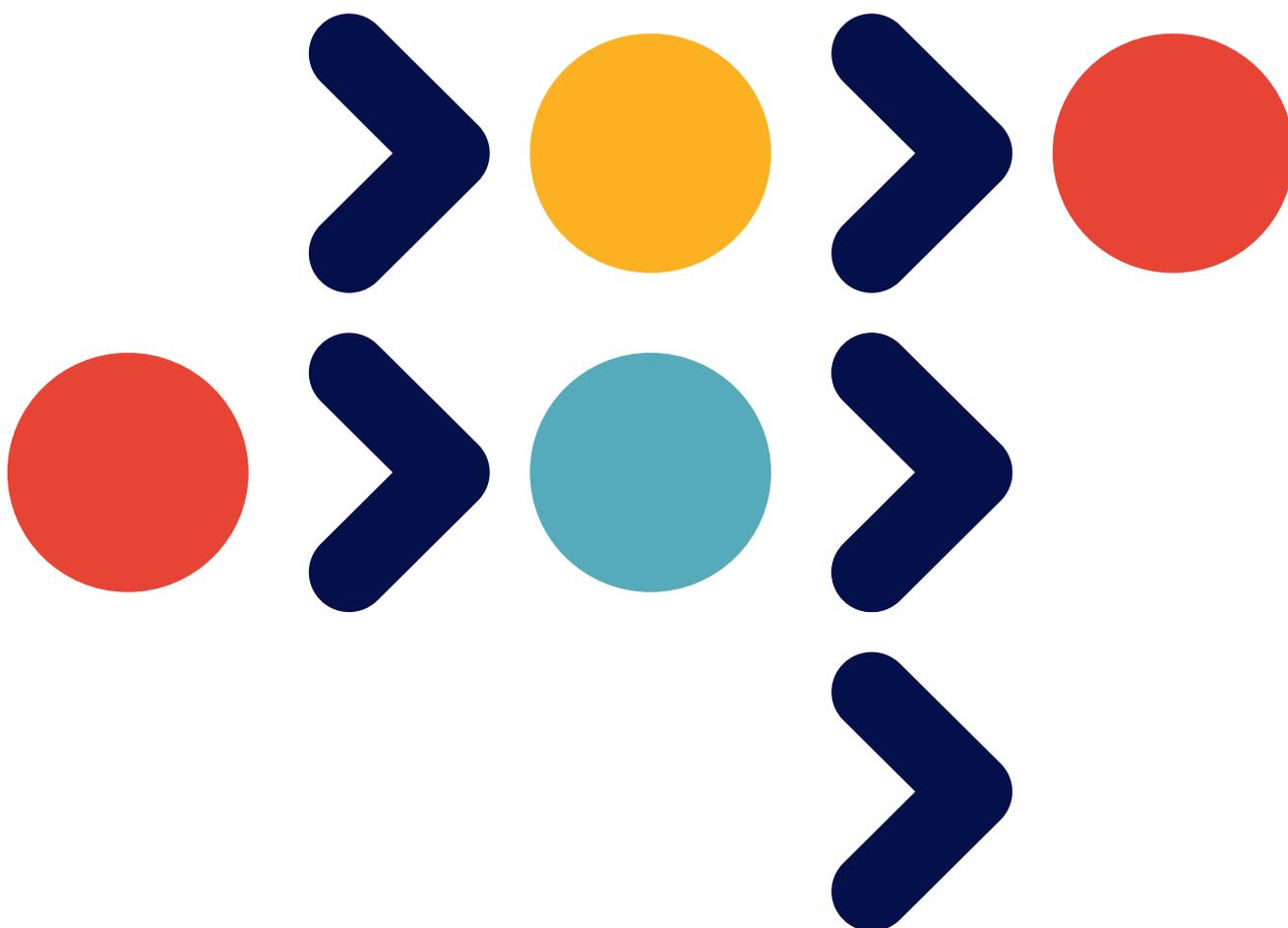
Randstad, infatti, interviene efficacemente nell'applicazione delle nuove norme, adeguando business, processi e approccio verso candidati, lavoratori e clienti per rispondere alle rinnovate esigenze del mercato e affrontare al meglio le nuove sfide.

Per garantire efficacia e dare corpo agli intendimenti, l'azienda attiva una serie di iniziative e strumenti di comunicazione. A esempio:

- newsletter;
- infografiche;
- direct mailing;
- webinar;
- workshop.

La capacità di Randstad di reagire prontamente alle novità normative e ai relativi impatti è stata punto di forza anche nel corso del 2020. Nel contesto emergenziale in cui tutti abbiamo operato, è intervenuta una normativa corposa e a più livelli (nazionale, locale, amministrativo e di settore), con impatti significativi su tutto il tessuto economico e sociale. In questo scenario l'azienda ha messo a terra molteplici interventi per favorire la ripresa produttiva delle aziende e delle attività professionali e per la gestione dei rapporti di lavoro interessati.

Randstad ha affrontato cambi normativi e relativi impatti con rapidità, capacità di analisi e condivisione dei contenuti e degli effetti con il management, e in generale con gli stakeholder, garantendo con metodo ed efficacia monitoraggio, implementazione e condivisione tra le varie funzioni e con i clienti interni ed esterni.



Alessandro Ramazza,
Consigliere di Amministrazione.

abbiamo protetto e tutelato le persone, le donne e gli uomini che lavorano con noi.

La missione che abbiamo perseguito durante tutto il 2020 è stata lavorare per la tutela e la protezione delle persone con tempestività e passione. I numeri ci raccontano proprio come abbiamo agito per sostenerle.

Il nostro impegno si è rivolto ai colleghi così come ai lavoratori con contratti di somministrazione. Abbiamo fatto in modo che tutti ricevessero la cassa Integrazione anticipandola in busta paga e, per non disperdere le competenze di alcune persone, abbiamo trasformato i loro contratti a tempo indeterminato. Abbiamo dialogato con le istituzioni per concordare delle regole, come per esempio le proroghe senza le causali, per dare continuità lavorativa a persone che altrimenti avrebbero dovuto terminare il proprio rapporto di lavoro. Il focus è stato, quindi, quello di garantire continuità reddituale e professionale, lasciando ai clienti l'opportunità di re-inserire al lavoro le persone non appena il mercato si fosse ripreso.

Un approccio e scelte che non hanno comportato per Randstad rinunce: abbiamo

portato avanti i progetti strategici, si sono create sinergie con altre realtà del nostro settore per agevolare la ripartenza, abbiamo dato concreta prova di resilienza lavorando su alcuni progetti più connessi alle esigenze del momento.

Un lavoro incessante, svolto con politici, ministri e in stretta connessione con Assolavoro. Dalla parte delle nostre persone.



rappporti con le istituzioni.

I rapporti con le istituzioni sono un'attività costante e imprescindibile per Randstad specie nel contesto italiano, nel quale queste rappresentano un interlocutore decisivo in grado di rafforzare o rallentare in maniera significativa – attraverso la regolamentazione del mercato del lavoro – le attività messe in campo quotidianamente dalle APL.

Randstad, come accade per le attività connesse al tema legislation & regulation, 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 4 anni la Presidenza, nella persona di Alessandro Ramazza.

Il 2020 è stato per lo più dedicato alla gestione della pandemia, al fine di tutelare e garantire copertura attraverso gli ammortizzatori sociali ai lavoratori somministrati. Sono infatti stati sottoscritti 3 accordi sindacali nazionali per garantire continuità di reddito e occupazionale. Questi hanno consentito ai lavoratori somministrati di ricevere sempre lo stipendio in modo continuativo, ogni mese, senza ritardi con performance migliori, quindi, rispetto al lavoratore dipendente del Gruppo. Ciò è stato possibile proprio perché le APL hanno potuto anticipare il corrispettivo senza attendere i versamenti statali.

Il contributo fornito dal settore alla gestione della pandemia ha altresì portato Assolavoro a ottenere importanti riconoscimenti da parte di OCSE e WEC in qualità di miglior associazione di categoria nella gestione nel periodo di crisi da Covid-19.

L'azienda ha inoltre affiancato il Governo per allentare alcuni vincoli stringenti inseriti in quello che è stato definito dal governo Lega-M5S "Decreto Dignità", reintroducendo una ipotesi di a-causalità per attenuare e mantenere l'occupazione. E' stato inoltre introdotta una deroga per consentire di riassumere, presso la medesima azienda, le persone che a causa del Covid fossero state costrette a rescindere il contratto di somministrazione.

Si è anche lavorato alla stabilizzazione di molte categorie di lavoratori, grazie agli sgravi contributivi ottenuti tramite l'assunzione a tempo indeterminato.

Nell'ottica di dare un servizio di informazione a clienti e candidati è stata creata una sezione del sito ad hoc dedicata a tutte le tematiche connesse all'emergenza Coronavirus, inserendo al suo interno i provvedimenti normativi aggiornati in tempo reale, gli accordi sugli ammortizzatori sociali regionali (Cassa in deroga) e materiali informativi vari.

Sono stati in aggiunta progettati e realizzati alcuni webinar dedicati al tema e dato via al progetto [Safely back to work](#), in partenariato con Adecco e Manpower, per dare contributi al fine di una ripartenza in sicurezza, coinvolgendo McKinsey con advisor e facendo progetti sui singoli Paesi.

In seno a questo progetto:

- è stata prodotta una lettera a firma congiunta delle 3 aziende, diretta a tutti gli stakeholder;
- è stata indetta una ricerca rivolta a tutti i clienti per chiedere "cosa vi serve per far ripartire il lavoro in sicurezza"?

E l'output è stato condiviso in un evento alla presenza dei 3 CEO delle 3 aziende coinvolte.



la nostra



sostenibilità economica.

51 valore economico generato e distribuito.

52 la centralità del cliente.

56 gestione responsabile della catena di fornitura.

valore economico generato e distribuito.

Il 2020 è stato un anno particolarmente complesso a causa della pandemia Covid-19.

Il fatturato, pari a € 1.451 mln, ha subito un calo medio del 12% rispetto all'anno precedente e ha corrisposto a una perdita conseguente di market share che ha riguardato, in generale, l'intero settore Ricerca e Selezione.

Il trend di fatturato, tuttavia, ha avuto un andamento particolare: nel secondo trimestre è avvenuto un calo sostanziale del 30%, a cui tuttavia ha fatto da contraltare un recupero nell'ultima parte dell'anno pari al fatturato perso in precedenza, essenzialmente grazie a una ripresa del mercato - e di alcuni settori in particolare - oltre a una serie di scelte strategiche dell'azienda.

Anche le linee di business connesse alla formazione hanno subito un impatto significativo legato, ovviamente, all'impossibilità di organizzare le attività di aula in presenza. L'impatto più forte si è sentito nei primi due trimestri, mentre nel terzo è avvenuta una significativa ripresa, per poi ristabilizzarsi al termine dell'anno.

Al fine di fronteggiare l'instabilità economica, Randstad ha concentrato la propria attenzione sulla riduzione dei costi, a favore di una solidità finanziaria ottenuta anche grazie all'utilizzo di ammortizzatori sociali capaci di preservare il reddito dei dipendenti interni.

Una serie di riduzioni ha riguardato alcune attività di marketing che, in sostanza, sono state "convertite". Ne sono un esempio i webinar organizzati con i consulenti legali o quelli dedicati al tema salute organizzati anche attraverso il coinvolgimento di personalità come il dott. Roberto Burioni, noto virologo.

La tabella riportata di fianco sintetizza i principali dati del 2020 a partire dai ricavi.

€ mln	2018	2019	2020
valore economico generato	1.645,6	1.637,3	1.451,3
ricavi	1.645,6	1.637,3	1.451,3
valore economico distribuito	1.570,7	1.558,9	1.397,3
costi operativi	53,4	67,3	78,4
retribuzioni e benefit	1.491,5	1.465,1	1.297,4
pagamenti ai fornitori di capitale	2,4	0,56	0,46
pagamenti alla pubblica amministrazione	23,5	25,9	21,1
valore economico trattenuto	74,9	78,4	53,9



la centralità del cliente.

La soddisfazione dei clienti è parte essenziale attraverso la quale prende forma la nostra sostenibilità economica e punto irrinunciabile da cui deriva la nostra sostenibilità sociale: offrire posti di lavoro, opportunità di carriera, sviluppo personale a tutti i lavoratori nella loro fase attiva di vita.

I due aspetti sono indivisibili: la generazione dell'incrocio tra domanda e offerta di lavoro, la missione di Randstad è scintilla di entrambe le "componenti" del progetto di azienda sostenibile che perseguiamo. Per questo motivo, conoscere l'opinione dei clienti, avviare processi di ascolto strutturato e continuativo nel tempo, è un'azione non solo necessaria, ma fondamentale e irrinunciabile.

Randstad conduce da diversi anni ricerche sulla soddisfazione delle aziende clienti. Risulta infatti necessario conoscere:

- cosa determina soddisfazione/insoddisfazione verso l'azienda;
- la relazione tra i vari aspetti di soddisfazione, e la loro relativa importanza;
- la connessione tra soddisfazione, lealtà e comportamento futuro dei clienti;
- aree di debolezza e forza di Randstad;
- come agiscono i competitor;
- i trend di mercato e il loro evolversi;
- alcune indagini particolari inerenti servizi offerti e progetti avviati. Tra questi:
 - selezione del personale;
 - gradimento verso account e filiali;
 - approccio digital;
 - marketing e altri.

La raccolta delle informazioni consente all'azienda di costruire efficaci action plan per intervenire prontamente laddove si rivelino problematiche di varia natura nella relazione con i clienti.

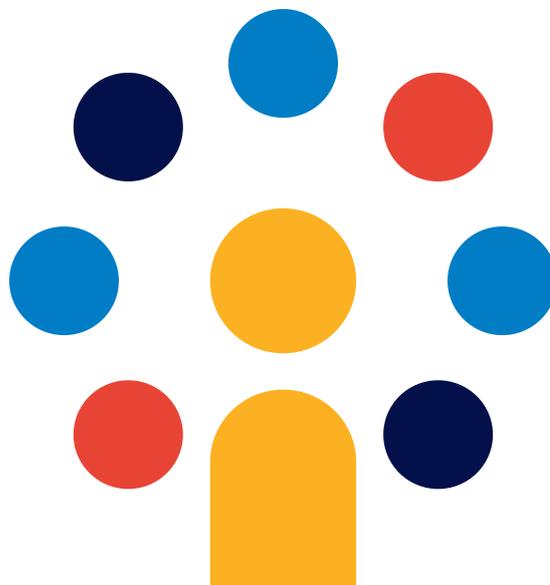
L'esigenza è individuare operativamente gli elementi, o la combinazione di elementi, sui quali investire e questo ha condotto alla creazione di un modello causale interno che "calcola" le variazioni di giudizio/soddisfazione a fronte delle variazioni nella percezione della qualità di quanto l'azienda è in grado di offrire ai propri clienti.

Il modello è in grado di definire la qualità percepita e la soddisfazione da cui Randstad deduce:

1. un indice sintetico di soddisfazione delle aziende clienti;
2. un sistema integrato di indici (reputation, passaparola, loyalty) capaci di fornire un quadro dello "stato di salute" del rapporto tra azienda e clienti;
3. i driver di soddisfazione e le indicazioni per i piani di miglioramento.

L'ascolto strutturato, e l'uso di uno specifico modello di analisi, aiuta così Randstad a:

- misurare la qualità percepita dalle aziende in relazione a tutti i principali driver di soddisfazione;
- determinare un indice di sintesi della soddisfazione, a sua volta suscettibile di periodici aggiornamenti;
- determinare una mappa del funzionamento dei "driver di percezione della qualità erogata" e la loro capacità di determinare la soddisfazione dei clienti;
- cogliere indici di intenzioni di comportamento futuro: passaparola positivo, loyalty;
- comprendere il proprio posizionamento rispetto ai competitor;
- stabilire una connessione e un confronto con le indagini precedenti.



customer satisfaction.

Ogni anno Randstad effettua un'indagine di Customer Satisfaction che coinvolge le diverse divisioni interne. Attraverso interviste personali/virtuali - con metodo CAWI¹² (interviste on-line) e CATI¹³ (interviste telefoniche) – si entra in contatto con un numero rappresentativo e significativo di aziende clienti attive.

Nel corso del 2020 la customer satisfaction ha riguardato le divisioni InHouse e Services; lo scoppio della pandemia e le relative implicazioni di budget, hanno impedito la realizzazione della medesima ricerca sulle altre divisioni.

In particolare, l'analisi di customer satisfaction consente 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.

Il primo output di ogni indagine viene definito internamente "management highlight" da cui sono derivati gli action plan di miglioramento, le cui risultanze sono poi misurate dall'indagine dell'anno successivo.

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

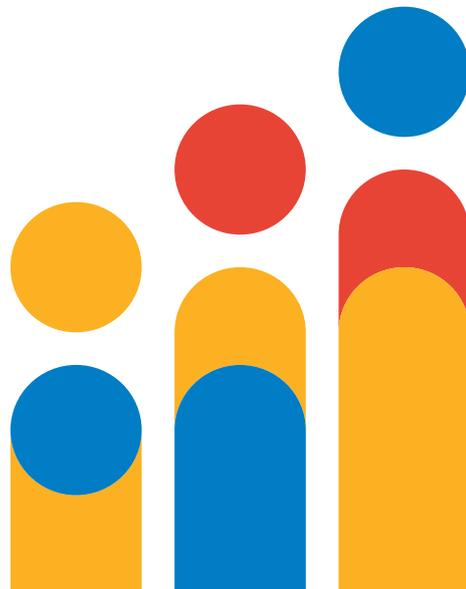
- offerta di servizi e selezione;
- qualità delle risorse proposte;

- 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 in questo ambito;
- immagine;
- 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.

I dati emersi nel 2020 dipingono un miglioramento sia rispetto a Inhouse sia per Randstad Services. I principali KPI quantitativi segnalano: un punteggio che sale da 80 a 81 (in una scala da 0 a 100) del CSI - Customer Satisfaction Index per Inhouse e dal 72 al 75 per Services. L' NPS - Net Promoter Score per Inhouse è 48 (migliorato di 4 punti grazie all'azzeramento dei detractors). Per Services l' NPS non è stato calcolato in quanto è stata effettuata una customer solo qualitativa.

In seno al miglioramento percepito sono altresì emerse una serie di segnalazioni che hanno riguardato:

- per Inhouse: maggior professionalità e disponibilità e la percezione di una relazione di reale partnership esperita dai clienti;
- per Services: una miglior gestione delle persone "ereditate" da precedenti gestioni e un netto miglioramento del clima di lavoro.



¹² CAWI: Computer Assisted Web Interview.

¹³ CATI: Computer Assisted Telephone Interview.

Robert Scheenstra,
Chief Financial Officer.

costretti ad essere distanti, ma comunque sempre vicini.

Randstad ha un forte impatto sulla società in quanto il lavoro è centrale nella vita di tutte le persone.

In quest'ottica il nostro obiettivo è continuare ad offrire ai candidati, ai lavoratori e alle aziende opportunità di crescita e di sviluppo e lo abbiamo fatto anche in un anno complicato come il 2020.

Agiamo per quello che siamo: una realtà che desidera fortemente contribuire alla ripresa economica del nostro Paese e, più in generale, di ogni Paese in cui operiamo. Abbiamo dato, diamo e daremo continuità al reddito, al servizio di consulenza e di selezione con il perfect match, ovvero all'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

Costretti ad essere distanti, ma comunque sempre vicini, siamo ripartiti a fine anno con la volontà di essere protagonisti del rilancio del nostro Paese.



gestione responsabile della catena di fornitura.

La gestione responsabile della catena di fornitura risulta, da quest'anno, una tematica cosiddetta "materiale" a prova del fatto che in Randstad, vogliamo agire con un approccio di responsabilità "lungo tutta la filiera" ed è per questo che in continuità con gli anni precedenti poniamo attenzione alla gestione del rapporto di fornitura. Proprio per questo, Randstad prevede come primo step 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 2020, nonostante la pandemia, si è consolidato il percorso di accentramento della gestione dei fornitori da parte del Dipartimento Procurement, con una sempre più ampia condivisione degli obiettivi aziendali con i vari Budget Owner. L'accentramento della spesa ha consentito 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.

Per questi fornitori in fase di predisposizione del contratto, il Procurement Department ha interagito con le funzioni Legal e DPO ed ISO, per una più completa verifica della compliance rispetto a quanto richiesto dalla Holding relativamente alle tematiche GDPR e Security, a favore quindi della protezione dei dati dei nostri stakeholder, visti i più frequenti attacchi informatici che si sono succeduti durante il periodo della pandemia.

Il numero dei fornitori è rimasto sostanzialmente invariato rispetto agli anni precedenti, nonostante la particolarità dell'anno connessa ai diversi bisogni emersi in relazione all'emergenza sanitaria come l'acquisto di alcune tipologie di prodotti - DPI, strumenti di sanificazione, certificazioni, ecc. - che hanno comportato l'inserimento di nuovi fornitori, mentre altri sono rimasti in sospenso per un maggior equilibrio della spesa.



la nostra



sostenibilità sociale.

59 candidate management.

78 randstad welfare.

79 le nostre persone.

86 formazione e gestione del talento.

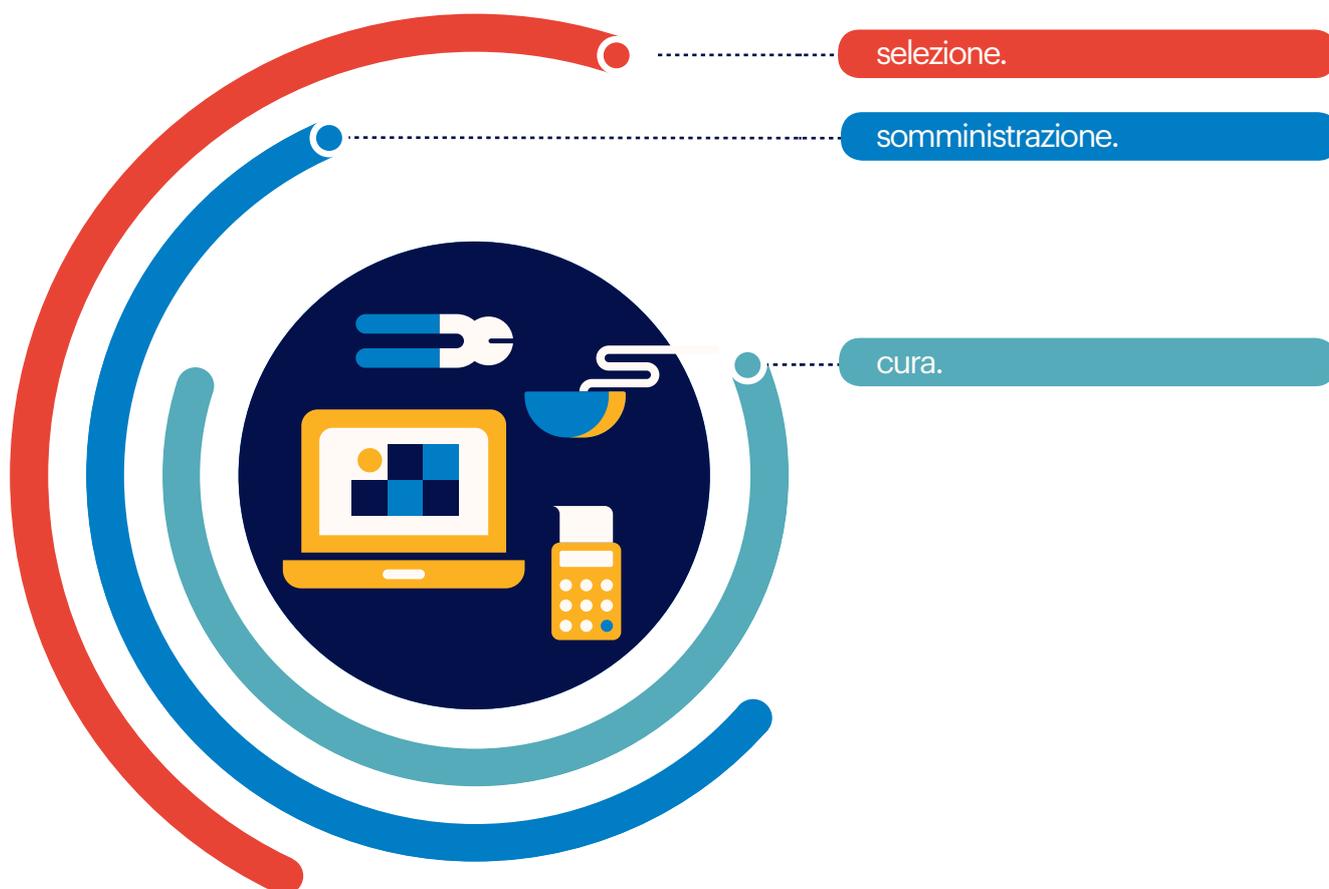
90 salute e sicurezza.

98 education: orientamento dei giovani al mercato del lavoro.

101 comunità e territorio.

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.

sostenere i talenti, generare opportunità.

Il 2020 è stato decisamente particolare anche rispetto alla gestione dell'esperienza dei candidati, e del loro "viaggio" verso un nuovo lavoro o verso il consolidamento della propria posizione lavorativa.

Si è passati, molto rapidamente, da una situazione di scarsità di profili (talent scarcity) – prima dell'avvio della crisi e del primo lockdown – a una seconda in cui, in connessione al calo delle richieste di posizioni di lavoro, e al mancato rinnovo di posizioni in scadenza, l'offerta di lavoro è diventata più ampia rispetto alla domanda.

In questo scenario mutato e, in generale, molto preoccupante, Randstad ha operato per agevolare il più possibile la reintroduzione delle persone nel mercato del lavoro non appena si fossero ricostituite le condizioni idonee. Il supporto si è configurato attraverso percorsi di qualificazione e riqualificazione professionale pensati per "accorciare le distanze" il più possibile tra le posizioni che, progressivamente, tornavano disponibili e le competenze effettivamente a disposizione.

E' stata così erogata, in collaborazione con RiseSmart, una ricca offerta di formazione a distanza di cui hanno giovato oltre 10.000 candidati, inclusi lavoratori Randstad che sono andati incontro a scadenza di contratto proprio in quel periodo.

I progetti formativi sono stati individuati attraverso una puntuale analisi di mercato che ha portato a definire percorsi specifici per i settori logistica, alimentare e office.

Accanto a questi progetti è stata anche registrata una crescita consistente delle stabilizzazioni che hanno giovato del blocco dei licenziamenti introdotto dai Governi che si sono succeduti durante il periodo.

stabilizzazioni.

Nel 2020 il numero degli stabilizzati è cresciuto del 4% rispetto all'anno precedente. La progressione è stata costante durante tutto il periodo, confermando il trend di crescita della quota di Staff Leasing che passa dal 53 al 61% e del Talent Pool che passa dal 18% al 21%.

Indubbiamente un fattore rilevante che ha inciso sull'andamento degli stabilizzati è stato il blocco dei licenziamenti disposto dal Governo nel mese di maggio. Nei fatti è questa decisione che ha determinato la crescita in valore assoluto degli stabilizzati anno su anno.

Nel periodo aprile-settembre la quota di lavoratori "in disponibilità" è cresciuta fino a triplicarsi. A partire dall'ultimo trimestre 2020 tale valore è tornato nei range medi degli anni precedenti, grazie anche ad una ripresa del mercato stesso.

randstad a supporto del piano vaccini.

Il 31 dicembre 2020 a Randstad è stata affidata, dopo gara, il servizio di somministrazione di lavoro a tempo determinato di laureati in Medicina e Chirurgia, Infermieri e Assistenti sanitari in connessione ai piani vaccini Covid-19 per le Regioni Lazio, Piemonte, Liguria, Provincia autonoma di Trento.

Il progetto ha una durata di 9 mesi e, data la complessità e la delicatezza del progetto, l'azienda ha costituito un team dedicato incaricato di seguire ogni fase:

- Comunicazione con le Istituzioni coinvolte
- Reclutamento e verifica del personale sanitario da somministrare
- Gestione amministrativa e contrattualistica
- Gestione aspetti Legali e Tecnici
- Creazione di un Back Office Centralizzato per gestione presenze, comunicazioni ai candidati/lavoratori, fatturazione, ecc.

il “viaggio dei candidati”, sostegno in ogni fase.

Randstad porta molta attenzione, sin dal principio della selezione, all'individuazione delle migliori risorse proprio per agevolare il percorso di selezione e renderlo il più rapido possibile. L'utilizzo dell'ATS - Applicant Tracking System denominato “Perfect Match”, è solo uno dei tanti strumenti messi in campo dall'azienda per monitorare lo stato di avanzamento del percorso di ogni candidato che entra nei database Randstad, e sapere quando un'esperienza è in fase di conclusione al fine di valutare le possibili alternative.

Al monitoraggio continuo si affianca poi la formazione per la scrittura efficace degli annunci in modo che siano chiari, esaustivi e facilmente rintracciabili e consultabili attraverso i più comuni device mobili.

Nel 2020, nonostante la grave contingenza nella quale si è dovuto operare, Randstad è riuscita a incrementare in maniera significativa il numero di candidati con i quali si è relazionata, toccando la cifra significativa di 2 milioni di persone. Un numero importante che ha portato l'azienda a muoversi in maniera proattiva cercando di abbinare il più velocemente possibile i profili idonei alle aziende più reattive.

Attraverso un'analisi storica dei “match”, e in funzione delle analisi di mercato in corso, per ogni territorio sono stati individuati i profili “most wanted”, ovvero quelli con maggiore opportunità di trasformarsi in un nuovo posto di lavoro. Ciascuna unità territoriale ha avuto il mandato di creare 3 “bouquet”, così sono stati chiamati, per gestire almeno 3 profili tra quelli più ricercati. L'azione proattiva messa in campo è stata cruciale per riavviare i contratti senza attendere che fossero esclusivamente le aziende a effettuare le proprie richieste. È stato di fatto messo in moto un volano che ha in qualche modo anticipato la ripresa.

Quanto fatto, inoltre, ha consentito all'azienda di focalizzarsi sui candidati già presenti nel database proprio nel tentativo di incrementare le opportunità a disposizione delle aziende clienti facendo un approfondito e costante lavoro di scouting. Il risultato, oltre al dato mero connesso alle somministrazioni, è stato un incremento della candidate experience, ovvero del gradimento dei candidati rispetto ai servizi di Randstad.

Il lavoro di “scouting profondo” avviato sui candidati

è stato accompagnato da un supporto consulenziale rivolto alle aziende clienti che sono state oggetto di uno specifico accompagnamento utile a definire con massima precisione il profilo ricercato andando a “indagare” direttamente processi interni ed esigenze al fine di corrispondere all'esigenza così individuata i migliori candidati possibili.

Questo approccio, definito “right match”, ha consentito di ridurre i tempi di risposta verso clienti e candidati e di migliorare il tasso di conversione tra candidati colloquiati e successivamente inseriti nel lavoro. L'attività ha determinato un incremento della percentuale di placement del 9% passando, nel periodo settembre-dicembre 2020, dal 30% al 39%.

prima dell'assunzione.

Le attività di supporto ai candidati, al di là di quanto messo in campo come novità, non sono mai venute meno. Randstad ha proceduto nel sostegno alla redazione di un buon curriculum vitae e alla formazione per affrontare in maniera vincente il colloquio di lavoro. A questi servizi “base” sono associate attività e strumenti in grado di ridurre il “time to hire”. Tra questi, a esempio, Modern Hire, piattaforma digitale capace di connettere le migliori risorse combinando valutazioni da remoto attraverso “killer query” a momenti di intervista, anche queste gestibili e gestite, inevitabilmente nel 2020, da remoto.

Accanto a questa scelta tecnologica, che si dimostra peraltro molto utile anche durante la fase di emergenza sanitaria che stiamo vivendo, il 2020 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.

candidate management.

randstad services.

Randstad Services 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 2020 Randstad Services contava 1.380 dipendenti in calo rispetto ai 1.397 dell'anno precedente. L'anno della pandemia ha avuto delle ripercussioni importanti sull'andamento delle attività connesse all'ambito museale, di stewarding e hostess, ma d'altro canto è stato un anno positivo rispetto ai settori della logistica e del cleaning (facility) sul quale ha inciso molto l'attività di sanificazione.

Il 2020 è stato inoltre caratterizzato da un forte accento rispetto ai temi della formazione su Salute e Sicurezza e dall'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 in ambito sociale. Services ha infatti proseguito la collaborazione con Randstad Without Borders attraverso il quale sono state formate 9 persone e generato l'inserimento di 4 persone in tirocinio.

E' stato altresì finalizzato un processo interno di talent management con l'obiettivo di sviluppare le risorse di potenziale impiegate sugli appalti: questo ha portato alla gestione di diversi piani di sviluppo e alla crescita interna di alcuni dipendenti che hanno assunto posizioni manageriali/di coordinamento.

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 2020 Randstad Services ha continuato, infine, a lavorare sulla grande sfida della digitalizzazione: 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.

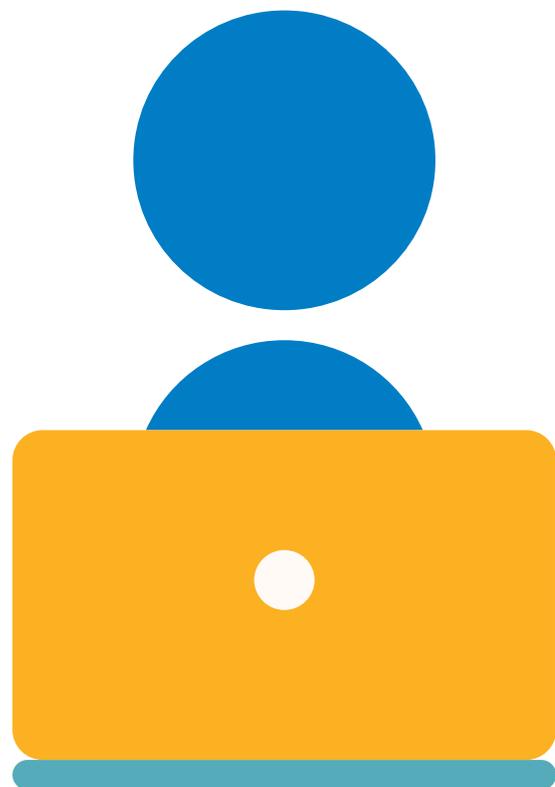
Durante la fase di assunzione ogni lavoratore riceve dalla filiale di riferimento un vademecum con tutte le informazioni necessarie alla corretta gestione del rapporto con il nuovo datore di lavoro:

- lettura del contratto di assunzione;
- 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, quali a esempio 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, inoltre, ha modo anche di assumere direttamente i lavoratori (a tempo indeterminato) proprio in questa fase dell'iter di selezione, sfruttando il progetto Talent Pool, per poi indirizzarli alle imprese clienti a tempo determinato. Attraverso Talent Pool ogni lavoratore gode di continuità lavorativa ed economica e ha l'opportunità di lavorare in contesti diversi e stimolanti in linea con il proprio profilo professionale.

In questa fase, infine, avviene la consegna – quando necessario - dei dispositivi di protezione individuale (DPI), sono date istruzioni comportamentali e operative previste dai regolamenti delle aziende nelle quale sta per iniziare l'esperienza lavorativa. Se necessario, inoltre, viene offerta formazione sulla sicurezza (o altri percorsi formativi obbligatori) o altre tematiche quali a esempio:

- 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.



Elena Parpaiola,
Chief Operations Officer Staffing.

un anno davvero particolare, in cui ci siamo sentiti ancora più vicini.

Nel 2020 siamo riusciti a **perseguire la nostra sostenibilità attraverso la cura delle persone**, connettendo e proponendo servizi capaci di generare valore e tutelare i lavoratori. Un'esperienza che ha consentito a Randstad di ricevere più di quanto ha dato.

Nel 2020 abbiamo infatti compreso cosa significa lavorare in modo agile, cosa vuol dire essere uniti nel raggiungimento di un obiettivo condiviso anche senza essere fianco a fianco e che esserlo, condividendo esperienze e spazi, è ancora più bello.

Un anno guidato dalla comunicazione con le nostre persone, un filo continuo rispetto alle scelte che l'azienda si è trovata a compiere, anche quelle più critiche.

L'impegno verso le nostre persone ha trovato eco anche all'esterno. Abbiamo lavorato sulla formazione dei lavoratori, ma anche in favore delle aziende erogando consulenza utile a districarsi nella documentazione richiesta da ogni decreto o modifica ai regolamenti, o rispetto alla gestione dello smart working.

Un anno davvero particolare, in cui ci siamo sentiti ancora più vicini, tra noi e verso i nostri lavoratori e clienti.



candidate management.

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 si evidenziasse il gap favorendo il re-skilling o l'up-skilling.

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 2018, 2019, 2020.

ore medie di formazione.

ore formazione	2018			2019			2020		
	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	313.589	15.948	19,66	268.901	19.247	13,97	116.233	13.300	8,74
on the job	56.857	1.730	32,87	82.302	2.531	32,52	67.444	1.878	35,91
professionale	1.621.618	20.132	80,55	1.459.395	17.388	83,93	1.129.197	22.025	51,27
a tempo indeterminato	93.059	2.802	33,21	206.956	6.625	31,24	175.085	6.666	26,27
totale	2.085.123	40.612	51,34	2.017.554	45.791	44,06	1.487.959	43.869	33,92

Il contesto relativo al 2020 mostra uno scenario completamente difforme rispetto agli anni precedenti. La classica formazione d'aula ha subito una battuta di arresto sul finire di febbraio e nel mese di marzo a causa delle restrizioni connesse all'emergenza Coronavirus, ai connessi DPCM e alle relative ordinanze regionali.

Dal mese di aprile l'attività di formazione è ripresa "a distanza", una novità assoluta. Un percorso, come ricordato in precedenza, dedicato anche ai lavoratori Randstad che sono andati incontro alla cessazione del contratto, condotto con l'obiettivo di riqualificare o migliorare le competenze dei candidati per incrementare le opportunità di impiego/employability. I corsi di formazione in aula virtuale sono stati costruiti su una formula "smart" di 40 ore che tenesse in considerazione l'equilibrio tra vita personale e professionale senza incidere sulla curva di apprendimento.

Rispetto agli anni precedenti, quindi, nel 2020 si registra una diversa distribuzione di corsi/ore rispetto alle tipologie formative; si evidenzia un picco di partecipanti alla formazione professionale, seppur non accompagnato dal medesimo incremento delle ore di formazione totali (i corsi hanno avuto durata ridotta).

Si registra un trend in crescita rispetto al 2019 anche per il numero di partecipanti, e le relative ore, ai percorsi a tempo indeterminato. Anche in questo caso i corsi sono stati più brevi in termini di numero di ore complessive, ma hanno coinvolto un numero maggiore di persone.

Per quanto riguarda la formazione professionale in particolare, il confronto con gli anni precedenti evidenzia un aumento del numero di aderenti totali e un decremento delle ore di corso attribuibile sempre alle durate complessive dei corsi.

candidate management.

Accanto alle attività di formazione “standard”, e a tutte le novità introdotte e sopra ricordate, nel 2020 si è provveduto ad attivare anche percorsi specifici e tecnici all’interno dei quali la selezione di profili è risultata accurata e puntuale, e i corsi sono stati connotati con un elevato grado di approfondimento – e un numero coerente di ore – al fine di garantire una formazione completa e attenta con ampio spazio dedicato all’interazione.

La tipologia “on the job”, infine, evidenzia rispetto al 2019 una generale diminuzione del numero di persone avviate a formazione e di ore di corso realizzate, anch’essa attribuibile a una battuta di arresto nelle assunzioni in somministrazione, con una flessione maggiore a cavallo dei mesi febbraio, marzo e aprile a cui ha fatto da contraltare una risalita verso la fine dell’anno.

accanto e in tutela del lavoratore.

Per offrire maggiori garanzie e protezione, in particolare ai propri lavoratori in somministrazione, Randstad da oltre 15 anni si muove all’interno del perimetro della Certificazione Etica SA 8000. L’azienda, peraltro, è stata la prima Agenzia per il Lavoro in Italia a conseguire questa attestazione. Gli audit che si svolgono regolarmente ogni anno sono la migliore garanzia affinché il rispetto dei punti di norma si trasformino in comportamenti e progetti 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 IEFP (Istruzione e Formazione Professionale), Diploma IEFP, Diploma di Istruzione Secondaria Superiore e Certificazione IFTS (Istruzione e Formazione Tecnica Superiore).

Si tratta quindi di un progetto rivolto a studenti di età tra i 15 e i 25 anni (non compiuti) che consente loro di svolgere

un percorso didattico alternando periodi di formazione a scuola ad altri all’interno delle aziende.

Randstad occupa un ruolo di ponte “facilitatrice” tra la scuola, le aziende e gli studenti stessi offrendo a tutti gli interlocutori in gioco.

Nel 2020 sono stati attivati 30 contratti di apprendistato in collaborazione con i Centri di Formazione Professionale e Istituti di Istruzione Secondaria Superiore. Nel mese di marzo, in dettaglio, è stato avviato un contratto di apprendistato IFTS per dieci ragazzi nel milanese. Si tratta, nello specifico, di un percorso di Istruzione e Formazione Tecnica Superiore (IFTS) realizzato dall’Istituto Tecnico Superiore “Tech Talent Factory”, fondato nel 2016 con l’obiettivo di integrare sistemi di istruzione, formazione e lavoro nel settore tecnologico.

Nel mese di ottobre, infine, è stato avviato un contratto di apprendistato di terzo livello finalizzato all’ottenimento di un diploma di ITS Meccatronica in Veneto.

Nel corso del 2020, sono stati attivati 268 contratti, così suddivisi:

- I livello: 30
- II livello: 237
- III livello: 1

Mentre, alla fine dell’anno i contratti attivi sono stati 728.

HOpportunities.

“HOpportunities” (HO) è la divisione Randstad dedicata alla ricerca, selezione e gestione di lavoratori inseriti nelle categorie protette.

alcuni progetti realizzati nel 2020.

Nel 2020 HOpportunities è stata coinvolta in alcune iniziative ed eventi legati al mondo della disabilità. In particolare durante l’anno è stata rinnovata la partnership con l’associazione Lo Spirito di Stella Onlus. Si tratta di un’associazione fondata da Andrea Stella che, a seguito di un incidente avvenuto circa venti anni fa, si trova oggi costretto su una sedia a rotelle.

Attraverso il progetto Wheels on Waves, Andrea sottolinea l’importanza dell’accessibilità, in generale, per le persone

candidate management.

con disabilità. Stella ha infatti progettato un catamarano completamente accessibile, che ha solcato il Mediterraneo facendo scalo in molti porti italiani ed ospitando molte persone con disabilità.

Nel 2020, a causa della pandemia, il progetto Wheels on Waves è stato rivisto e ha previsto la realizzazione di attività sportive a bordo del catamarano "Lo Spirito di Stella".

L'iniziativa ha avuto come destinatari bambini con disabilità che, indipendentemente dalle caratteristiche fisiche, cognitive o sensoriali, hanno avuto la possibilità di vivere il mare e la navigazione assieme alle proprie famiglie, abbattendo le barriere - aggiuntive - imposte dall'emergenza Covid-19.

Altra partnership importante, avviata nel 2018, è con la LIFC - Lega Italiana Fibrosi Cistica - costruita per aumentare le possibilità di trovare lavoro per le persone afflitte da questa patologia.

Durante il 2020, inoltre, Hoppportunities ha organizzato ed erogato tre workshop in seno all'iniziativa "Trovo il mio lavoro - Strategie di orientamento professionale per le persone con fibrosi cistica".

I workshop, erogati tutti in modalità digitale, hanno visto un numero importante di partecipanti, 90 persone. I temi centrali affrontati hanno riguardato la ricerca del lavoro, come affrontare lo scenario incerto generato dalla pandemia e il tema più ampio della l. 68/99 che riguarda, appunto, l'inserimento al lavoro delle categorie protette.

without borders.

Il progetto Randstad Without Borders (WB) è stato lanciato 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, sicurezza generale, informatica 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 dove il progetto è stato avviato già nel 2011 - e ogni anno, il progetto ha visto coinvolti circa 500 migranti.

In connessione a Without Borders, nel gennaio 2019, assieme al dipartimento Politiche Attive, è stato avviato un nuovo progetto chiamato "work4integration", realizzato in partnership con Sodalitas e altri partner europei tra cui i colleghi di Randstad Belgio e Svezia. Gli obiettivi principali sono 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 2020 la gestione del progetto “work4integration”, e dei progetti finalizzati all’inclusione e integrazione socio economica dei migranti come Without Borders, è diventato di competenza della nuova divisione Randstad RiseSmart in seno a HR Solutions, specializzata nella gestione delle transizioni e dei percorsi di sviluppo di carriera. Grazie alla collaborazione con RiseSmart, Without Borders ha visto rafforzarsi ulteriormente le partnership esistenti, l’avvio di nuovi progetti e ampliate le potenzialità del proprio intervento.

Il 2020 è caratterizzato da una serie di novità e progetti:

- Tra giugno e luglio, nell’ambito nel progetto Espor e in collaborazione con l’Università Cattolica di Milano, sono stati erogati 3 webinar di formazione rivolti a operatori del settore centrati sul mercato del lavoro e le sfide tecnologiche per i cittadini stranieri;
- A settembre Without Borders si aggiudica l’appalto per la fornitura di servizi di supporto all’inclusione socio economica di 80 cittadini stranieri titolari di protezione internazionale, con inizio a fine novembre 2020 e termine a novembre 2021, nell’ambito del Programma Nazionale FAMI (Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione) 2014/2020 - “PROG-3279: INTEGR-AZIONI PER L'AUTONOMIA”.

Per quanto riguarda i corsi di formazione, il contesto aggravato dall'emergenza sanitaria ha portato alla conversione alla modalità virtuale, fattore che ha avuto un impatto negativo sia sul numero di partecipanti sia sul tipo di corsi che sono stati realizzati. Si è dovuto inoltre interrompere i corsi professionali, impossibili da erogare

da remoto.

Nel corso del 2020:

con [Formatemp](#):

- sono stati erogati 16 corsi per migranti richiedenti asilo politico o protezione internazionale e per migranti soggiornanti di lungo periodo;
- sono state coinvolte 207 persone di cui 146 formate (71%).

con [work4integration](#):

- 114 candidati sono stati seguiti dai Career Counsellors attraverso:
 - 2 corsi professionali (addetti vendita e addetti paghe e contributi) per 18 partecipanti;
 - 7 corsi di RAL (ricerca attiva del lavoro) per 34 partecipanti;
- 23 inserimenti lavorativi.

con [progetto FAMI](#):

- 11 persone hanno fatto un bilancio di competenze di cui 10 hanno fatto corso RAL (ricerca attiva del lavoro) Individuale.

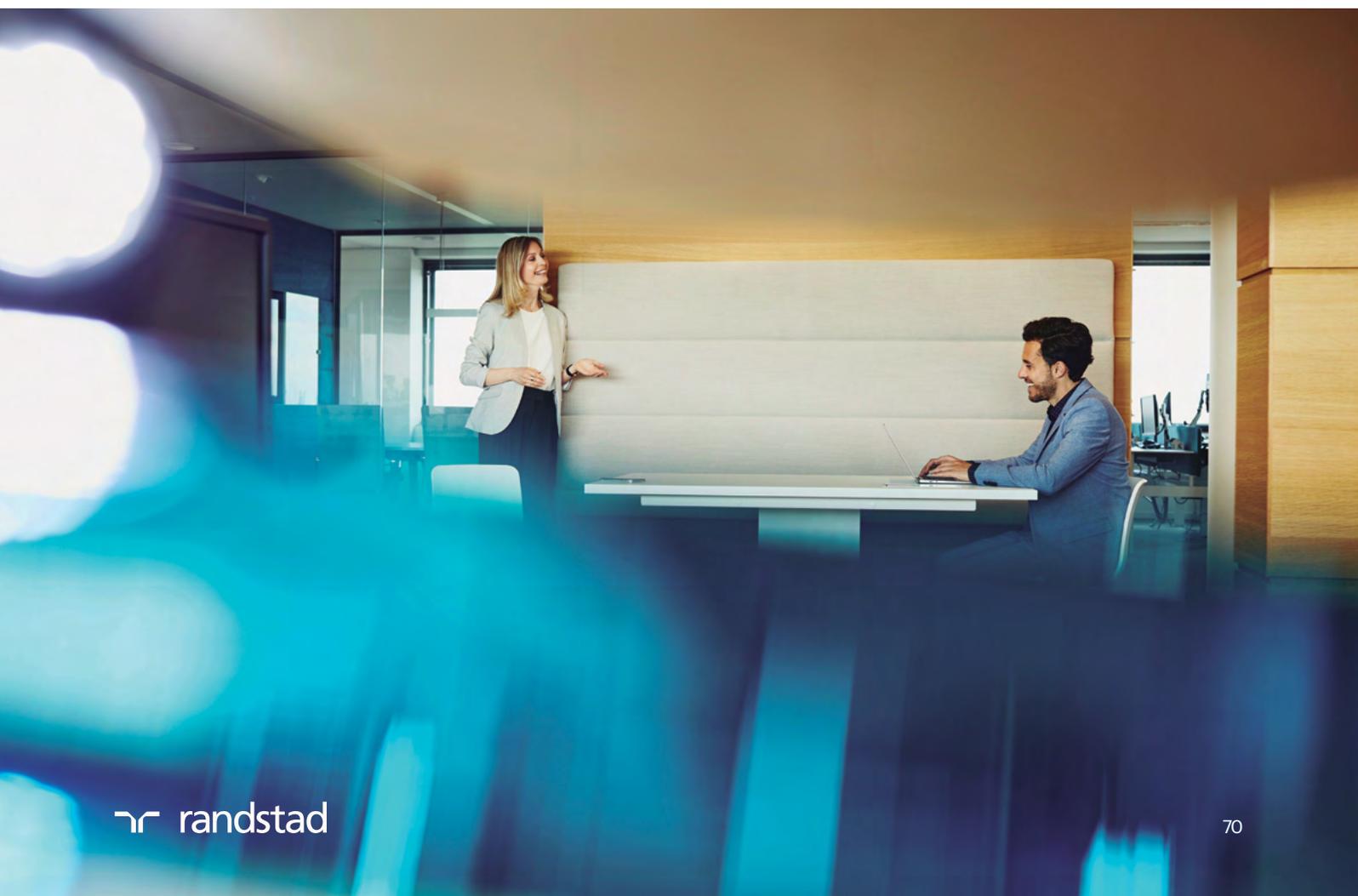
Rispetto al 2019:

- sono stati riprogettati i contenuti dei servizi al fine di adattarli all'erogazione in modalità virtuale;
- coinvolgimento di candidati provenienti da diversi territori nazionali, ampliando il bacino di riferimento;
- rafforzato dei partenariati profit-non profit.

candidate management.

n. corsi	2018		2019		2020	
	richiedenti	soggiornanti da lungo periodo	richiedenti	soggiornanti da lungo periodo	richiedenti	soggiornanti da lungo periodo
milano	16	16	13	7	20	15
torino	5	3	2	-	-	-
altre città	5	4	4	-	-	-
totale	26	23	19	7	20	15

n. corsi	2018				2019				2020			
	richiedenti		soggiornanti		richiedenti		soggiornanti		richiedenti		soggiornanti	
	formati	coinvolti	formati	coinvolti	formati	coinvolti	formati	coinvolti	formati	coinvolti	formati	coinvolti
milano	155	201	136	152	133	161	70	81	-	89	-	183
torino	49	66	28	32	18	25	-	-	-	-	-	-
altre città	53	63	30	34	36	39	-	-	-	-	-	-
totale	257	330	194	218	187	225	70	81	-	89	-	183

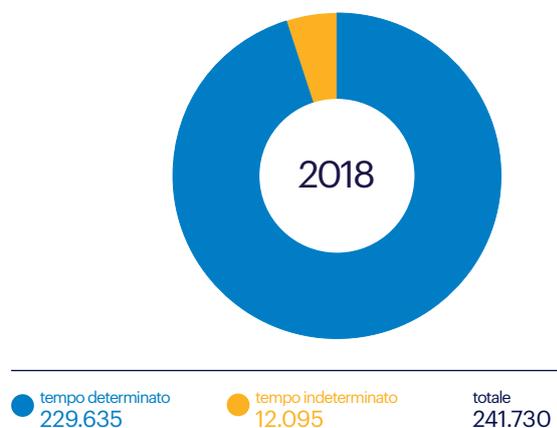
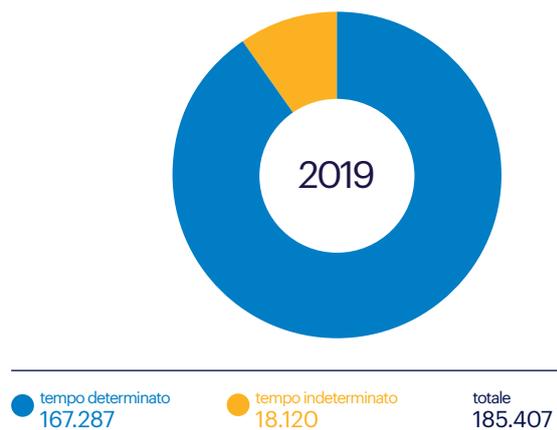
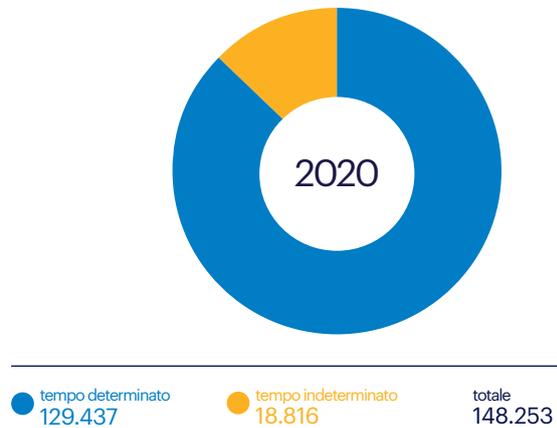


candidate management.

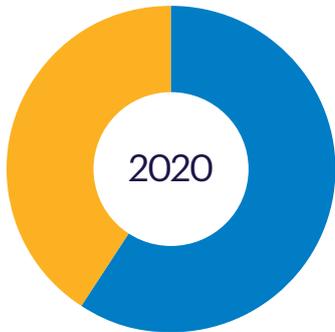
candidate management: facts & figures.

Il 2020, come ricordato a più riprese, ha visto un'inevitabile flessione nel numero dei contratti attivati e delle persone oggetto di somministrazione a causa della più volte ricordata emergenza sanitaria. Una flessione, rispetto al 2019, pari a circa il 20% complessivo, in parte recuperata rispetto ai trend dei mesi caratterizzati da lockdown generale nella seconda e ultima parte dell'anno. Nelle tabelle che seguono la rendicontazione puntuale dei dati.

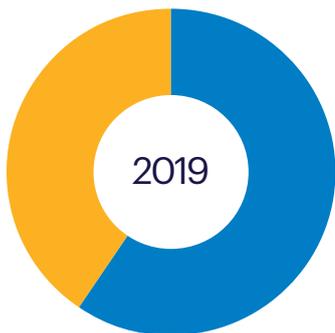
contratti attivati per tipologia contrattuale.



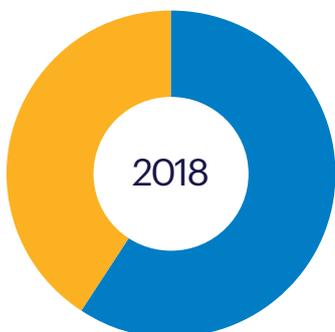
diversità dei lavoratori/delle lavoratrici per genere.



● uomini 53.284 ● donne 36.571 ● totale 89.855

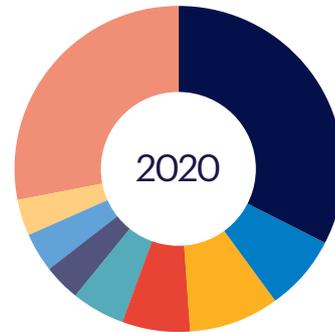


● uomini 61.179 ● donne 41.603 ● totale 102.782

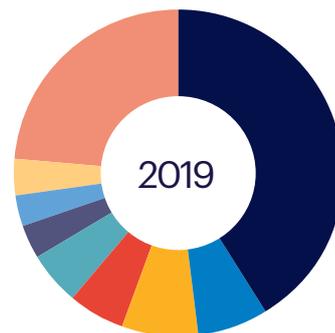


● uomini 65.941 ● donne 45.094 ● totale 111.035

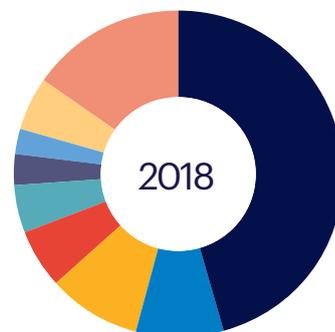
missioni per durata di prestazione.



● <15 giorni 32,64% ● 1 mese - 2 mesi 8,84% ● 3 - 4 mesi 5,26% ● 5 - 6 mesi 3,65% ● >7 mesi 27,81%
● 15 giorni - 1 mese 7,50% ● 2 - 3 mesi 6,62% ● 4 - 5 mesi 3,85% ● 6 - 7 mesi 3,83%



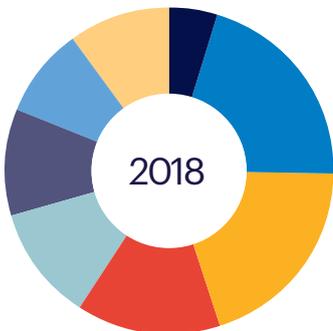
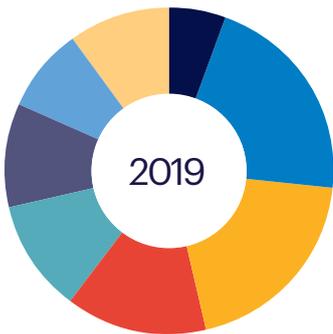
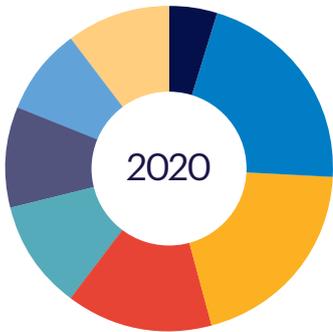
● <15 giorni 41,26% ● 1 mese - 2 mesi 7,50% ● 3 - 4 mesi 5,15% ● 5 - 6 mesi 3,14% ● >7 mesi 23,55%
● 15 giorni - 1 mese 6,84% ● 2 - 3 mesi 5,78% ● 4 - 5 mesi 3,36% ● 6 - 7 mesi 3,42%



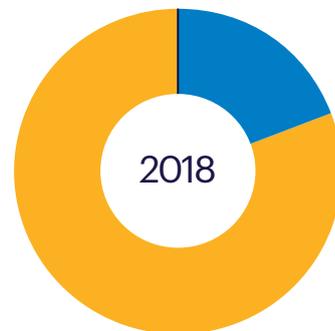
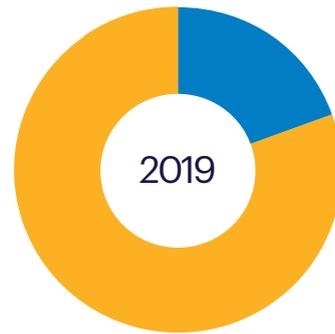
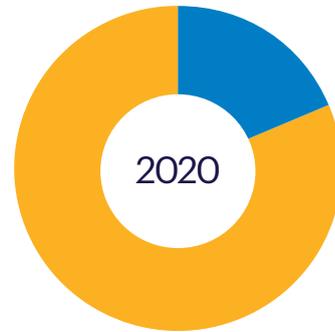
● <15 giorni 45,77% ● 1 mese - 2 mesi 9,14% ● 3 - 4 mesi 4,84% ● 5 - 6 mesi 2,65% ● >7 mesi 15,20%
● 15 giorni - 1 mese 8,46% ● 2 - 3 mesi 5,84% ● 4 - 5 mesi 2,96% ● 6 - 7 mesi 5,14%

candidate management.

diversità dei lavoratori/delle lavoratrici per fascia d'età.

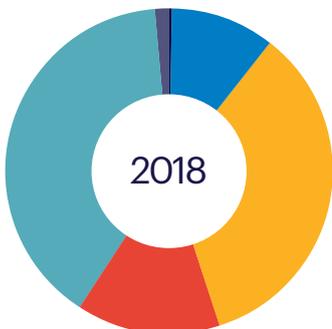
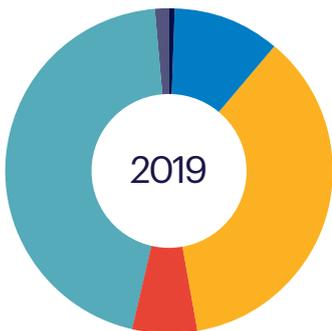
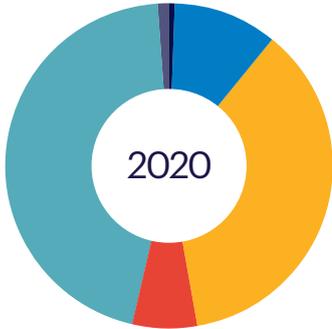


contratti attivati per qualifica.

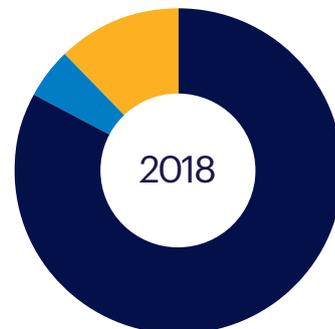
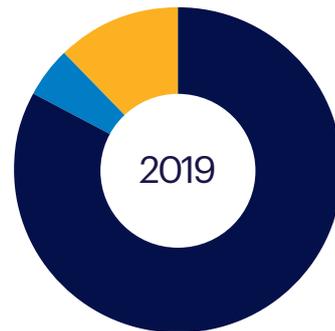
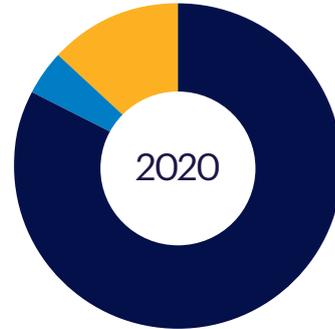


candidate management.

diversità dei lavoratori/delle lavoratrici per livello di istruzione¹⁴.



diversità dei lavoratori/delle lavoratrici per nazionalità.



¹⁴ i dati rappresentano il 92,22% per il 2018, il 92,20% per il 2019 e il 87,27% per il 2020.

candidate management.

politiche attive.

Il mercato del lavoro italiano è caratterizzato dall'aumento dell'età media dei lavoratori, da un significativo calo della natalità e da politiche del lavoro improntate sul costante aumento dell'età pensionabile. Queste caratteristiche hanno condotto a una popolazione attiva sempre più senior e all'allungamento della vita del lavoratore. Il periodo concomitante con l'emergenza Covid-19 ha aggiunto a questa dinamica quella di una quota ulteriore di disoccupazione o sotto occupazione.

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 entrambe le categorie di persone l'azienda fornisce la propria consulenza e 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 focalizzandosi nell'individuare un nuovo posto di lavoro, e non solo nell'accompagnamento delle persone in un percorso formativo o di avvicinamento al lavoro stesso. I numeri raccolti dall'azienda sono la cartina di tornasole degli sforzi messi in campo: almeno 3 persone su 5 trovano lavoro e almeno 1 su 5 ottiene un lavoro stabile.

La formazione è quindi abbinata al job seeking proattivo attività 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 e, contestualmente, offrire ulteriori opportunità di impiego ai candidati in attesa.

I numeri delle politiche attive 2020:

- 2.527 persone prese in carico
- 984 hanno trovato lavoro
- 60% di contratti superiori ai 6 mesi
- 20.500 ore di formazione erogate.

active ageing.

Per quanto riguarda le figure senior occupate all'interno delle aziende, Randstad propone percorsi di active ageing volti a favorire la gestione proattiva e propositiva del cambiamento professionale negli over 50.

Questi percorsi seguono 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:

- motivazionali;
- formazione professionale;
- reverse mentoring trasformando il senior nella risorsa.

A partire da Gennaio 2020 in Randstad Italia si formalizza la nuova linea di business RiseSmart, dedicata ai servizi di transizione di carriera e di talent mobility, passaggio determinante per lo sviluppo innovativo dei servizi dedicati allo sviluppo dell'employability e all'inclusione dei lavoratori over 50.

Simona Tansini,
Chief Operations Officer Inhouse,
Technologies, Specialties & Services.

la cura e l'attenzione hanno guidato le nostre scelte.

A livello europeo siamo stati i primi a dover affrontare un totale lockdown e questo ci ha imposto di mettere in sicurezza le nostre persone avviando una comunicazione tempestiva, quotidiana, concreta e mirata.

Il nostro Crisis Team non ha perso tempo, anzi ha lavorato sempre velocemente per gestire una situazione in continuo divenire.

Il nostro punto di forza è stato avviare un approccio integrato e cross funzionale tra le diverse divisioni con l'unico scopo di tutelare le persone, colleghi, candidati e clienti.

Con questa passione e costanza siamo diventati un punto di riferimento anche per gli altri Paesi e stiamo estendendo l'approccio cross-funzionale a tutti i nostri progetti trasformandolo in un **nuovo modello di lavoro e di governance di impresa.**

La cura e l'attenzione hanno guidato le nostre scelte, i nostri comportamenti, in tutto il 2020.



randstad welfare.

Accanto alle opportunità di formazione continua, i lavoratori siano essi dipendenti diretti Randstad o in somministrazione hanno diritto di accesso alla piattaforma Randstad Welfare attiva dall'aprile del 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.

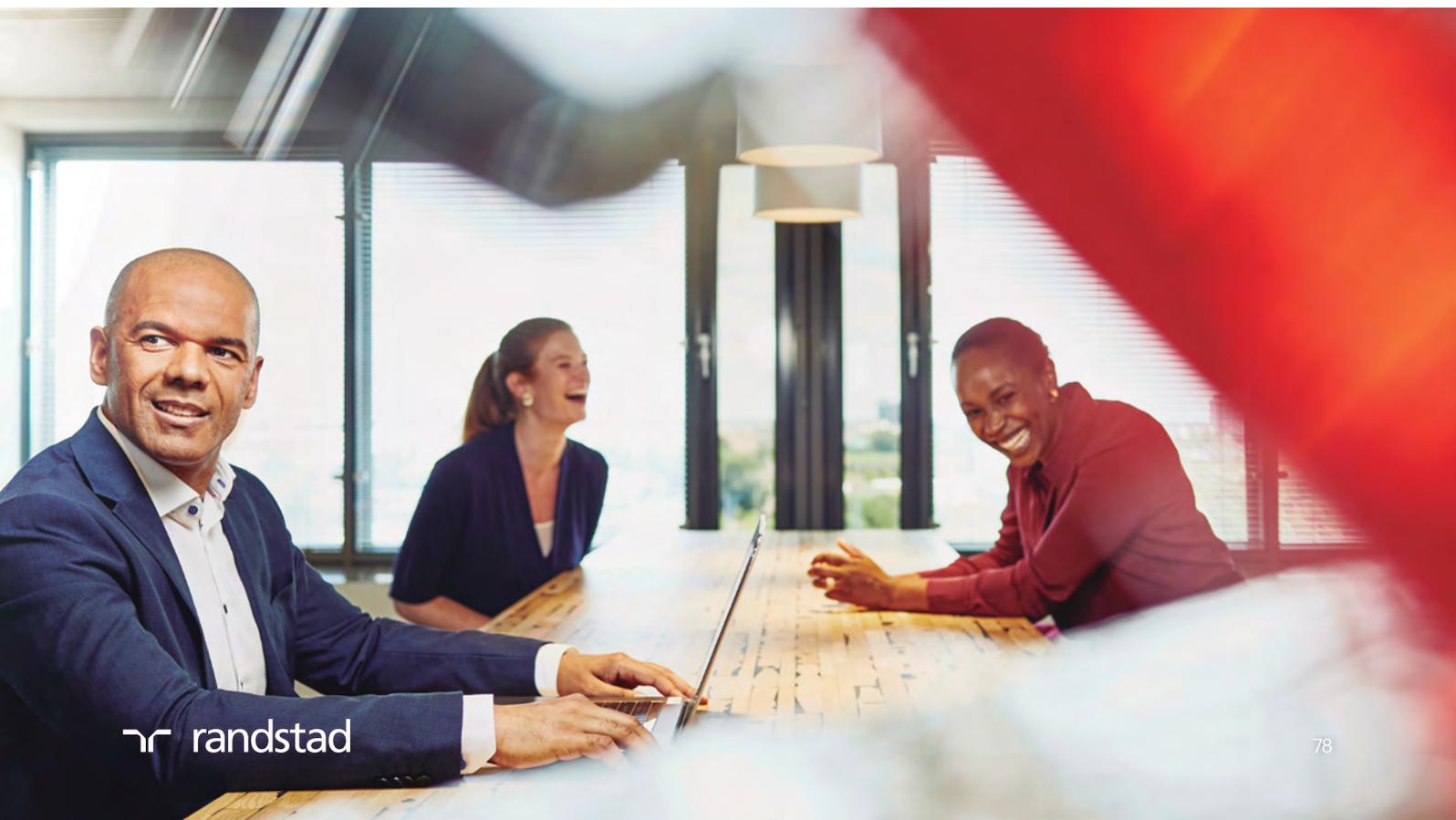
Nel corso del 2020 la piattaforma ha ulteriormente ampliato la propria offerta commerciale e i servizi dedicati a utenti e ad aziende in essa contenuti, rivolti – come ricordato – anche alla base dei dipendenti dell'azienda. Tra le novità dell'anno trovano spazio:

- progettazione e messa in campo di servizi nel periodo Covid (Family Kit, Progetto Baby sitter, Test sierologici);
- progettazione e variazione delle modalità di erogazione

della formazione, passata alla versione digitale;

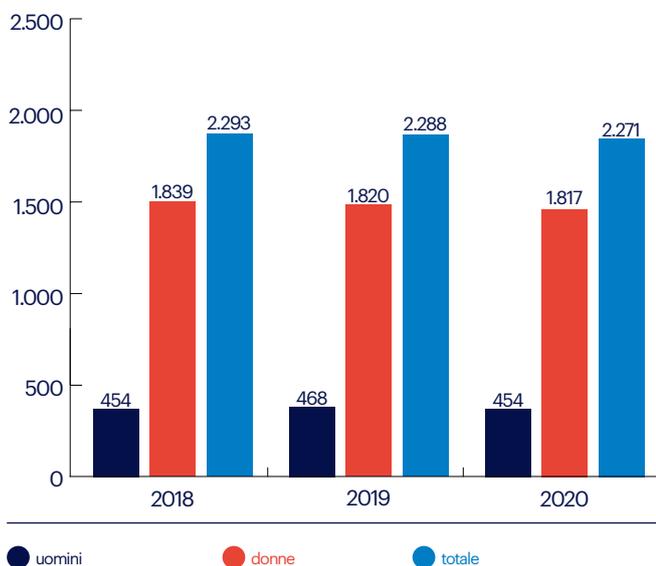
- progettazione e inserimento di video tutorial per agevolare gli utenti l'uso della piattaforma, e la comprensione delle sue dinamiche, da parte degli utenti meno esperti;
- progettazione e inserimento della sezione rimborso mutui;
- adesione ad Aiwa (Associazione Italiana Welfare Aziendale);
- inserimento della piattaforma Cashback Plus per incrementare la capacità di spesa, anche fuori dal borsellino welfare, e ottenere sconti;
- inserimento della sezione "lifestyle", attraverso la quale individuare servizi e sconti mirati alla conciliazione vita/lavoro;
- traduzione dei testi della piattaforma Randstad Welfare in lingua inglese e tedesco per agevolarne l'uso nelle aziende che impiegano lavoratori stranieri e che avevano difficoltà a comprenderne le istruzioni.

La piattaforma, inoltre, prevede l'utilizzo delle quote di fringe benefit anche se già parzialmente erose, operazione non possibile in precedenza. In questo modo i lavoratori 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.

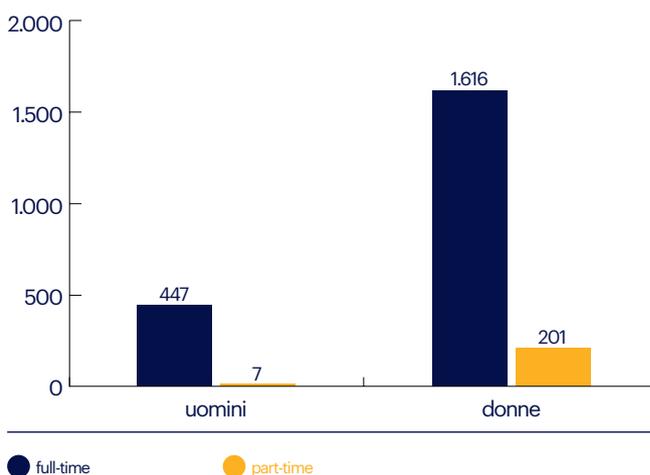


le nostre persone.

dipendenti per genere, 2020.

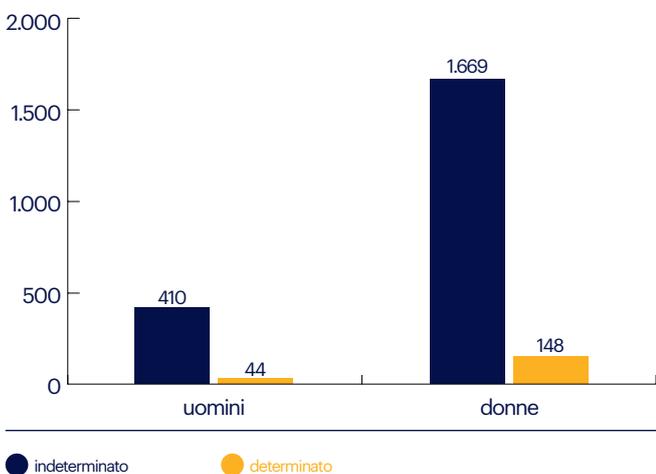


dipendenti per part-time/full-time e genere, 2020.



A dicembre 2020 i dipendenti diretti sono 2.271¹⁵ 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 133 persone, l'81% è femminile. Anche il titolo di studio è un dato che resta costante nell'ultimo triennio: infatti l'84% delle nostre persone è laureato.

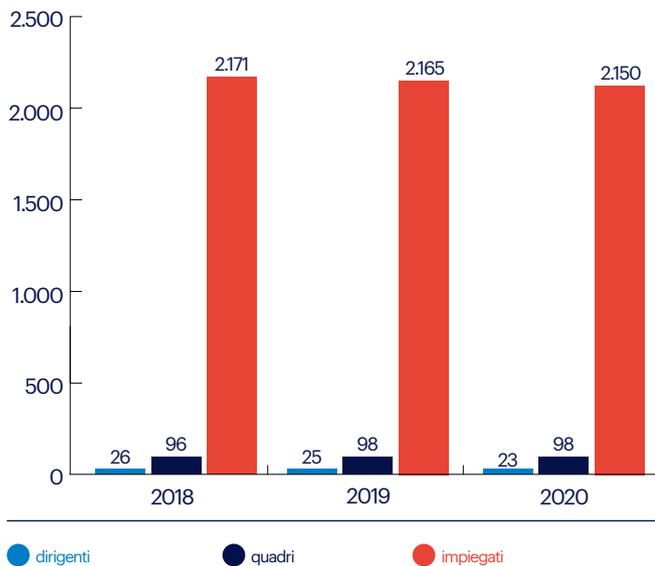
dipendenti per tipologia di contratto e genere, 2020.



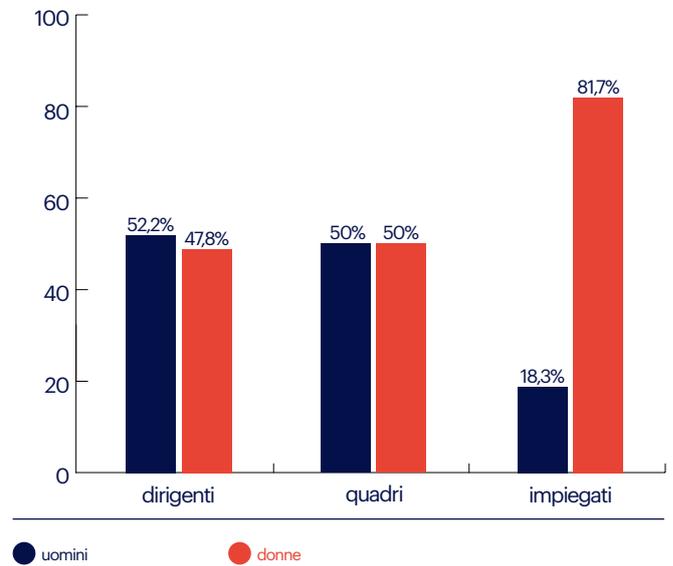
La distribuzione di part-time e full-time per genere è coerente con il 2019. Infatti al 31 dicembre 2019, gli uomini full-time erano 456, mentre part-time erano 12. Le donne full-time erano 1.613, mentre part-time erano 207. Anche la distribuzione di tipologia contrattuale è in linea con il 2019: gli uomini a tempo determinato erano 54 e 414 a tempo indeterminato. Le donne rispettivamente 129 e 1.691.

¹⁵ tutti i dipendenti diretti sono coperti da contratti collettivi di lavoro.

dipendenti per qualifica.



dipendenti per qualifica e genere, 2020.



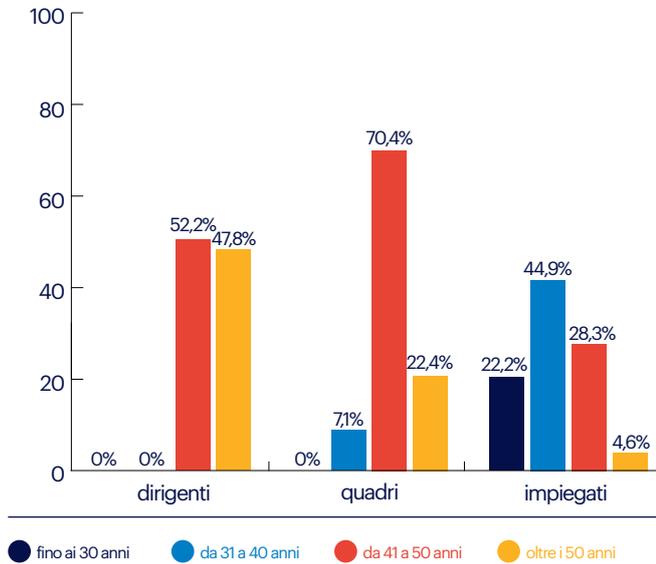
È sostanzialmente invariata nel corso degli ultimi anni la distribuzione per qualifica: circa il 95% della popolazione aziendale è costituita da impiegati, il 4% da quadri e l'1% da dirigenti.

Per quanto riguarda i dipendenti per qualifica e genere i numeri attestano il trend positivo in termini di equità di genere dal 2018 al 2020. Nel 2018 i dirigenti erano per il 54% uomini e 46% donne, mentre nel 2019 rispettivamente il 52% e il 48%. I quadri nel 2018 erano per il 54% uomini e 46% donne, mentre nel 2019 52% uomini e 48% donne. Gli impiegati restano per lo più invariati per quanto riguarda la differenza di genere attestandosi nel 2018 e nel 2019 sul 18% uomini e 82% donne.

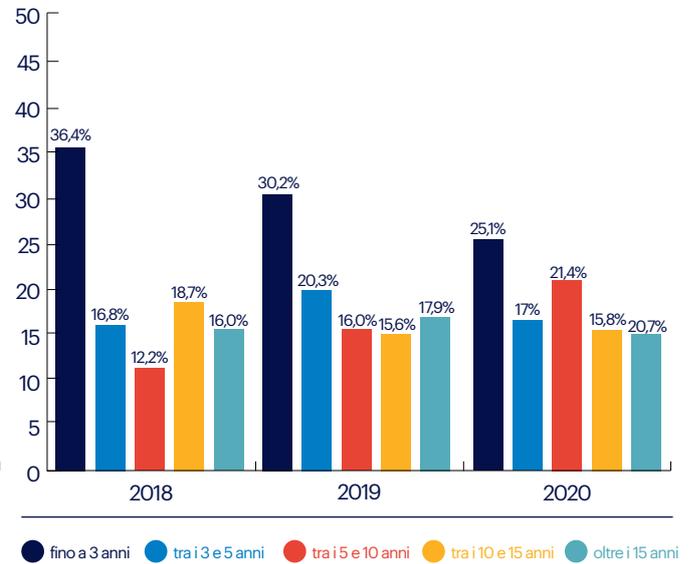
Analizzando la qualifica rispetto al genere, si nota che la percentuale di donne impiegate è maggiore rispetto alle donne quadro o dirigente.

Il dato quasi paritario che emerge tra uomini e donne rispetto a ruoli di maggiore responsabilità testimonia 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, 2020.



dipendenti per anzianità professionale.



Randstad si conferma un'azienda giovane, con un'età media di 38 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 58% vi lavora da oltre 5 anni e circa il 36% da oltre 10 anni, dati che confermano il buon clima aziendale complessivo.

Nel 2019 la qualifica dirigenti era composta per il 64% da 41-50 anni, e per il 36% oltre i 50 anni.

La qualifica quadri era composta per il 13% dai 31 ai 40 anni, per il 67% tra i 41-50 anni e il 19% da over 50.

La qualifica impiegati era composta per il 44% dai 31-40 anni, per il 27% dai 41-50 anni e per il 4% da over 50.

Solo per la qualifica impiegati, la fascia di età fino ai 30 anni si attestava al 25%.

Fabio Costantini,
Chief Operations Officer HR Solutions.

abbiamo scelto la responsabilità. abbiamo scelto le persone.

Le nostre parole chiave per il 2020 sono state **tempestività, sostegno, prossimità**.

Siamo stati tempestivi: abbiamo lavorato per i nostri dipendenti, i nostri lavoratori e le nostre aziende e preso decisioni difficili, in loro tutela, in un contesto estremamente complesso.

Il **sostegno alle persone** attraverso programmi di caring, ammortizzatori sociali, percorsi di reskilling e upskilling è stato il nostro focus così come l'orientamento nelle scuole convertendo al digitale le nostre attività.

Abbiamo investito nella prossimità delle relazioni mantenendo il contatto con le persone – le nostre, i candidati, i somministrati, le aziende clienti.

Abbiamo generato un valore indiretto, non economico, ma potente per contenere le difficoltà nostre e di chi ci ha dato fiducia, e costruire la ripresa che ha cominciato ad arrivare a fine anno.



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 empowerment ed engagement della popolazione aziendale, unite alla leadership delle figure manageriali a ogni livello dell'organizzazione.

La survey, chiamata Randstad in Touch, è un'occasione di ascolto e comunicazione da e verso le proprie persone e, attraverso il coinvolgimento dei manager, Randstad tiene attivo un canale di confronto, volendo anche anonimo, volto a migliorare il clima aziendale e il benessere di dipendenti e collaboratori.

Per questo viene misurato il livello di engagement e numeri e qualità dei commenti riportati nella survey, oltre alla percentuale di interazioni con i manager. A fronte dei punti che emergono dall'ascolto, ogni manager è chiamato a realizzare un piano di miglioramento insieme al proprio team.

I temi indagati poggiano su 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).

Nel corso del 2020 la survey è stata uno strumento prezioso di connessione con le persone e per essere al loro fianco, è cambiata la frequenza, passando da una cadenza trimestrale a una settimanale e poi, al termine della fase più dura di lockdown, a una mensile. Un'attività che ha consentito di comprendere i vissuti dei colleghi e – di conseguenza – quali azioni e progetti mettere in campo passo dopo passo.

I dati dell'indagine condotta a dicembre 2020, ci dicono che:

- l'engagement score è di 7.6, con un incremento dello 0,1% rispetto l'anno precedente. Pur trattandosi di un anno "particolare" è la conferma che le azioni messe in atto siano state vissute come una risposta coerente ai bisogni delle persone
- il tasso di partecipazione è stato el 72% come media complessiva sull'anno.

Nel 2020 si è investito in una serie di iniziative per contribuire a mantenere elevato l'engagement dei dipendenti, pur vivendo una situazione specifica che ha richiesto modalità diverse rispetto agli anni precedenti:

- **Programmazione di live Talk**, format aziendale in cui testimonial o professionisti sono stati coinvolti per approfondire specifici temi. Sul tema salute e benessere sono stati realizzati due appuntamenti con l'intervento di una psicologa-psicoterapeuta di Fondazione Libellula e di alcuni colleghi Randstad che hanno raccontato il proprio vissuto:
- "Equilibri o equilibrismi in Pandemia"
- Insieme sulla stessa barca: pensieri, emozioni ed esperienze per affrontare la "pandemic fatigue".
- Ai Live Talk sono stati aggiunte occasioni di comunicazione e contatto digitale sotto forma di "quattro chiacchiere con ...", un format in diretta streaming o registrato alla presenza dell'Amministratore Delegato, Marco Ceresa e di alcuni membri del Management Team, volute per raccontare il vissuto dell'azienda rispetto al periodo di straordinaria emergenza.
- Attraverso una comunicazione continuativa e "calda" sui temi Health and Safety, si è provveduto a conoscere, sensibilizzare e condividere l'importanza delle misure di prevenzione in contrasto al Coronavirus.
- È stata creata una sezione nell'intranet, chiamata "distanti ma vicini", per supportare le persone nell'affrontare i cambiamenti via via introdotti dai Decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri (DPCM) che si sono susseguiti, raccogliendo e mettendo a disposizione le pubblicazioni più importanti, agevolandone la consultazione e, così, il reperimento di informazioni utili.
- È stata creata Radio Randstad una nuova web radio la cui pianificazione musicale è scelta direttamente dal personale dell'azienda.
- Al termine del "lockdown duro" ha preso vita "Randstad Baby sitting", un contributo per le spese di accudimento dei figli durante le giornate lavorative ritornate "in

le nostre persone.

presenza” al fine di facilitare la conciliazione della vita personale con quella lavorativa. L’iniziativa, partita nei mesi di maggio e giugno 2020 e durata tutto l’anno (e anche in parte del 2021), ha previsto l’opportunità di ottenere un rimborso spese a fronte delle chiusure delle scuole.

- È stata attivata una copertura **assicurativa integrativa legata al Covid-19**. La copertura prevede:
 - indennità da ricovero di 100€ per ogni giorno di ricovero superiore al settimo causato da infezione da Covid-19 (per un massimo di dieci giorni);
 - indennità da convalescenza pari a 3.000€ corrisposta in seguito alla dimissione ospedaliera da terapia intensiva assistenza post ricovero nei 14 giorni successivi.
- Attraverso **proposte interne e valorizzando partnership esterne** sono stati avviati corsi di well-being digitale:
 - **movimento a casa, gestione dello stress, nutrizione e sonno** sfruttando il canale Instagram di Deloitte;
 - **#TogetHer gruppo di ascolto e condivisione** organizzato da Fondazione Libellula per le donne delle aziende del Gruppo;
 - Percorsi di benessere corpo, mente ed emozioni, promosso internamente da Randstad per tutti i propri dipendenti.

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

- Lo **Share Purchase Plan (SPP)**, ossia la possibilità di acquistare azioni di Randstad Holding ottenendo un bonus di azioni pari al 50% delle azioni acquistate. Alla fine del 2020, l’opportunità è stata colta da 235 dipendenti;
- L’assistenza sanitaria integrativa¹⁶ che permette ai dipendenti di accedere a strutture sanitarie convenzionate;
- **Baby Randstad**, il contributo mensile di 250 euro per i dipendenti con figli che frequentano l’asilo pensato per favorire il work life balance (si veda pagina 40);
- Lo smartworking che ha subito un’accelerazione repentina e ha richiesto una gestione straordinaria, e molto rapida, per convertire da presenza a 100% da remoto l’intera popolazione aziendale.



¹⁶ 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.

Nel corso del 2020 Randstad ha supportato le proprie persone da un punto di vista personale e professionale investendo in primis sul benessere fisico, psichico, emotivo.

Inoltre, si è proceduto a investire sull'acquisizione di skill che permettessero di essere efficaci nel proprio lavoro anche quando, necessariamente, si è dovuto svolgere a distanza. Ne sono un esempio le video-visite e la gestione dei team a distanza.

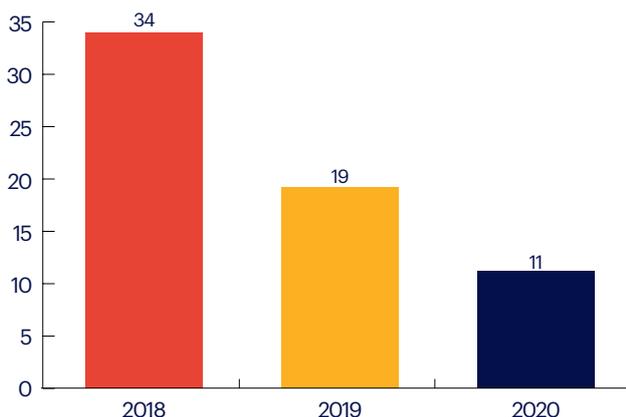
Si è altresì continuato con i percorsi formativi in ottica "continuous learning" dando opportunità di formazione principalmente a distanza.

la gestione della formazione interna.

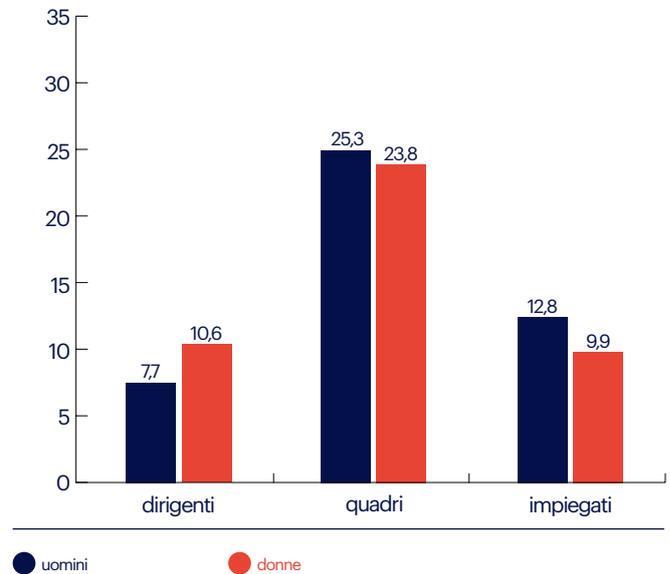
Il processo di gestione della formazione segue un iter specifico sia a livello macro (organizzazione) sia micro (su specifiche richieste):

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

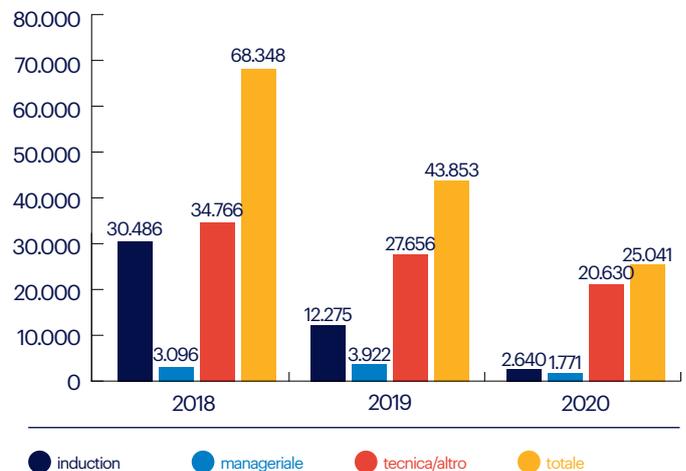
ore medie di formazione annue pro-capite.



ore di formazione medie annue pro-capite per qualifica e genere, 2020.



totale ore di formazione per tipologia.



Nel corso del 2020 sono state rinviare le iniziative formative a dopo l'estate, trasformando la formazione da "in presenza" a "a distanza".

Questo non ha impedito di realizzare diverse iniziative formative, anche se – necessariamente – si è assistito a una diminuzione delle ore complessive erogate.

Il 2020 è stato anche caratterizzato dalla scelta specifica di investire sulle figure di Middle Management per incrementare la capacità di gestire la motivazione delle persone.

great conversations.

Le Great Conversations hanno cadenza trimestrale e sono pensate per analizzare gli obiettivi individuali, il modo in cui sono interpretati e vissuti i valori aziendali, il comportamento e le legittime aspettative di ogni persona parte della popolazione aziendale di Randstad. Per consentire una corretta focalizzazione degli incontri, tutti i dipendenti hanno da 3 a 5 obiettivi a cui vengono collegate prestazioni e processi di sviluppo.

La generazione degli obiettivi avviene attraverso precisi step:

- i dipendenti li definiscono e li condividono formalmente con il proprio manager;
- durante l'anno entrambi decidono quando tenere le Great Conversations e discutere i progressi;
- attraverso sessioni individuali avviene un continuo feedback: dipendente - manager, peer-to-peer e feedback da clienti e candidati;
- i risultati delle Great Conversation si trasformano nell'input principale per il piano di sviluppo individuale (IDP) e divengono la base per le decisioni in merito ai reward.

Ogni manager Randstad è quindi 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%.

Nel corso del 2020, il 100% della popolazione aziendale ha preso parte alle Great Conversations, ricevuto regolare valutazione delle performance e condiviso il proprio piano di sviluppo.

people review.

L'emersione e la valorizzazione dei talenti sono fattori chiave per:

- attrarre persone di alto livello;
- identificare e sviluppare i talenti interni, far emergere e rafforzare il loro potenziale;
- abbinare talenti e bisogni del mercato.

Lo strumento principale che utilizza Randstad per l'emersione dei talenti è la People Review, un percorso che, anno per anno, tocca tutti i dipendenti e 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 utile ad 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 sono quindi inserite in un processo di mappatura del proprio talento e sono supportate nella creazione di un percorso di sviluppo.

I processi di valutazione tengono altresì conto della parità di genere per l'accesso ai percorsi di valutazione del potenziale e le correlate promozioni.

Un dato significativo riferito al 2020 è relativo alle crescita manageriali che, per l'80%, sono avvenute dall'interno.

Claudio De Masi,
Chief Sales Officer Key Account.

abbiamo messo la salute delle persone primo al posto.

Quello che abbiamo vissuto e stiamo vivendo, in modo così repentino e improvviso, è un'esperienza nuova, capace di creare una frattura nel contesto sociale e professionale di ciascuno di noi. Per affrontare il momento abbiamo messo la salute delle persone al primo posto.

Abbiamo operato accanto alle imprese e alle persone, gestendo le criticità del momento legate all'impatto economico da una parte e alla continuità di reddito dall'altra.

Allo stesso tempo abbiamo continuato ad offrire ai clienti i nostri servizi, supportando le aziende di quei settori che hanno avuto un forte incremento durante la pandemia e in un momento di cambiamento che ha richiesto grande agilità, anche per noi.

Siamo stati flessibili e abbiamo lavorato per tutelare le persone. Ne siamo usciti più forti, come persone e come azienda. La nostra ripresa ne è il risultato.



salute e sicurezza.

La tutela della Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro costituisce per Randstad un tema di rilevanza strategica, che riguarda i dipendenti diretti o 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 2020, 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. Grande attività, da parte di alcuni Ambassador, è stata svolta contestualmente ai comitati Covid-19.

Un numero significativo dei componenti dell'Health & Safety Committee hanno fatto parte, per tutto il 2020, anche del comitato tecnico per l'applicazione e la verifica delle regole del Protocollo di regolamentazione del 03/04/2020 e 26/04/2020.

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	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.
formazione	obblighi dell'utilizzatore formazione e addestramento relativi alle specifiche attrezzature di lavoro e ai dispositivi di protezione.
sorveglianza sanitaria	obblighi dell'utilizzatore applicazione della sorveglianza sanitaria preventiva e periodica.
registro infortuni	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.



salute e sicurezza per i lavoratori somministrati.

Il tema "Salute e Sicurezza" riguarda:

1. adempimenti legali, rispetto della normativa vigente e del CCNL;
2. rispetto dei principi contenuti nella Policy Health & Safety di Randstad 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) e in tema di sicurezza sul lavoro è più esposto ai rischi presenti presso le imprese utilizzatrici.

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 prende corpo in procedure, istruzioni operative e moduli che guidano il personale delle filiali nella gestione amministrativa dei lavoratori somministrati;
- il dipartimento Health & Safety a supporto del personale operante nelle Agenzie per il Lavoro;
- una buona gestione e supporto sui temi safety per generare relazioni di qualità con i clienti.

L'Agenzia per il Lavoro, inoltre, informa i lavoratori sui rischi generali e 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. La 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.

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 per legge 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 2020 sono stati erogati tramite FAD (formazione a distanza) per i somministrati 13.555 corsi di formazione sicurezza modulo generale da Randstad Italia e 346 da Intempo.

infortuni sul lavoro dei lavoratori somministrati.

numero di incidenti	2018	2019	2020
numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	2	4	-
numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	5	5	5
numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	2.280	1.850	1.408
ore lavorate	107.226.883	71.726.002	61.542.184
tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	0,02	0,06	-
tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0,05	0,07	0,08
tasso di infortuni sul lavoro registrabili	21,26	25,79	22,88

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 e 2020 non sono stati inclusi gli infortuni in itinere casa/lavoro, il cui trasporto non è stato organizzato dall'organizzazione. Pertanto, i valori del 2019 e 2020 non sono confrontabili con quelli del 2018.



salute e sicurezza dipendenti diretti.

La tutela della Salute e Sicurezza sul posto di lavoro costituisce per Randstad un tema strategico nel pieno rispetto:

- dei principi contenuti nella della Holding che sono stati fatti propri da Randstad per tutte le società italiane;
- di quanto previsto dalla normativa italiana sul tema;
- del preciso intendimento di superare il livello di rispetto degli obblighi di legge connettendo il tema salute e sicurezza al più ampio concetto di "benessere" del personale.

Questi aspetti sono gestiti attraverso il rispetto delle prescrizioni legali che vanno [dall'aggiornamento continuo degli organigrammi H&S](#), alla 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.

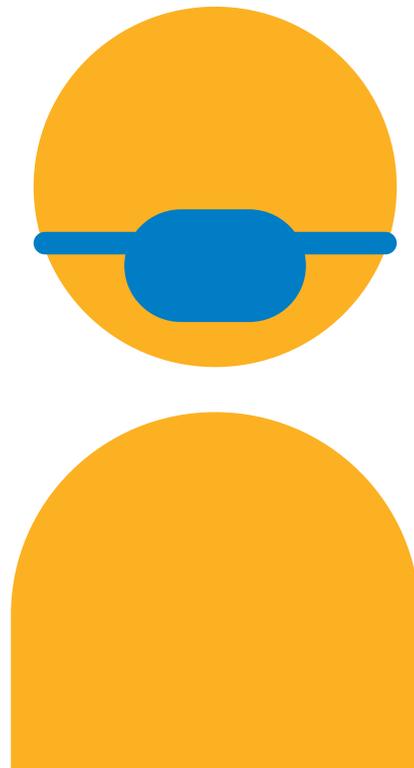
In Randstad esiste infatti uno specifico dipartimento - H&S department - che, dal gennaio 2020, prevede un RSPP interno, manager del Dipartimento H&S stesso, facente capo a Randstad Group.

Il dipartimento H&S svolge attività di valutazione dei rischi, gestione, monitoraggio e controllo di tutte le azioni e gli adempimenti legali previsti dalla normativa vigente, attraverso il coinvolgimento di tutti gli stakeholder del sistema di gestione H&S (Datore di Lavoro, dirigenti, preposti, RLS, lavoratori, ecc.).

Il dipartimento è attualmente composto da 7 persone, di cui 3 Project manager H&S, 2 H&S Specialist, 1 H&S Officer e 1 RSPP e responsabile del Dipartimento H&S. Il dipartimento è a sua volta supportato da diverse società di consulenza specializzate nelle tematiche tecnico-gestionali e legali in materia di Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

I RLS (Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza) presenti nelle società del Gruppo sono un ulteriore "strumento" per la gestione del tema e rappresentano un punto di riferimento per i lavoratori. Nel corso del 2020 i RLS sono stati coinvolti in tutte le tematiche inerenti i comitati Covid-19 ai sensi delle normative ancora vigenti in materia di prevenzione.

In azienda sono inoltre attivi i rappresentanti dei lavoratori previsti dalla certificazione SA 8000 contattabili dai lavoratori utilizzando un'apposita procedura di segnalazione.



infortuni sul lavoro dei dipendenti diretti.

numero di incidenti	2018	2019	2020
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	30	8	4
ore lavorate	3.625.812	3.577.382	3.264.416
tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	-	-
tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	-	-	-
tasso di infortuni sul lavoro registrabili	8,27	2,24	1,23

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 e 2020 non sono stati inclusi gli infortuni in itinere casa/lavoro, il cui trasporto non è stato organizzato dall'organizzazione. Pertanto, i valori del 2019 e del 2020 non sono confrontabili con quelli del 2018. Nel corso del 2020 nessun particolare pericolo è stato identificato negli ambienti di lavoro. Gli eventi avversi che si sono verificati sul posto di lavoro nel corso del 2020 sono stati causati, essenzialmente, da distrazioni o accadimenti imprevedibili che non hanno comunque comportato danni rilevanti per i lavoratori coinvolti. Un discorso a parte merita la tematica inerente il rischio Covid-19, a valle del quale, per i lavoratori diretti, non si sono evidenziati, a oggi, infortuni.

Nel corso dell'anno 2020 sono stati gestiti, infine, sporadici casi di minaccia a dipendenti da parte di lavoratori/candidati dell'ApL. È stato coinvolto ed ha partecipato attivamente il Management con RSPP ed H&S Department per l'adozione di misure di protezione specifiche (organizzative, di monitoraggio da parte dei responsabili, supporto al dipendente) fino al ritorno alla normalità.

minimizzare rischi e pericoli.

Il dipartimento H&S si occupa, tra le numerose attività, di una serie di ambiti di intervento:

- valutazione dei rischi e gestione delle misure di prevenzione e protezione (ai sensi del D.Lgs. n.81/2008);
- implementazione del sistema di Gestione della Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (In collaborazione con Dipartimento Quality);
- gestione delle attività ordinarie e straordinarie in tema H&S, anche in supporto o collaborazione agli altri dipartimenti;
- redazione e implementazione dei piani annuali di formazione sulla sicurezza attraverso il piano dei fabbisogni formativi delle società del Gruppo;
- organizzazione della formazione sicurezza, FAD (formazione a distanza) e in aula, del personale diretto in collaborazione con il dipartimento HR Learning;
- organizzazione della formazione FAD del personale diretto che lavora sugli appalti di Randstad Services;
- redazione di report trimestrali in merito agli infortuni utili ad un'analisi delle cause e alla definizione di azioni di mitigazione;
- redazione dei piani annuali di sorveglianza sanitaria e verifica lo svolgimento delle visite mediche per i lavoratori di tutte le società del Gruppo;
- collaborazione con il Dipartimento Real Estate per gli adempimenti attinenti la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- analisi e gestione degli infortuni, a oggi svolta attraverso report trimestrali utili a un'analisi delle cause e alla definizione di azioni di mitigazione.



Inoltre, sono state svolte le seguenti attività:

- sopralluoghi annuali sui luoghi di lavoro;
- scambi informativi (ai fini di audit H&S) con le funzioni coinvolte nel sistema di gestione H&S;
- eventuali aggiornamenti della valutazione dei rischi;
- audit interni a livello H&S (Survey, controlli, ecc.);
- piani di azione a seguito dei risultati dei controlli occorsi (procedure, prassi, informazione e formazione, ecc.);
- informazione delle parti interessate.

Il dipartimento H&S, inoltre, opera un monitoraggio della compliance sulla formazione ai sensi del D.Lgs. n.81/2008 e un monitoraggio degli adempimenti attinenti la gestione delle emergenze. Le squadre d'emergenza sono, ad esempio, monitorate affinché siano composte dal numero sufficiente di persone per ogni sede e si adoperino per segnalare eventuali defezioni al dipartimento HR allo scopo, con nuove nomine e relativa formazione, di sanare la situazione.

Il dipartimento H&S redige altresì i piani annuali di formazione sulla sicurezza attraverso una mappatura delle esigenze formative delle società. La formazione sicurezza erogata in modalità e-learning o tramite aula e webinar è organizzata da HR Learning, mentre quella del personale diretto che lavora sugli appalti di Randstad Services viene organizzata dal dipartimento.

La formazione erogata tramite piattaforma e-learning riguarda:

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

La formazione d'aula e gli aggiornamenti riguardano invece:

- formazione primo soccorso;
- formazione antincendio (rischi basso, medio, alto);
- formazione RLS e aggiornamenti;
- formazione Preposti e aggiornamenti;
- formazione Dirigenti e aggiornamenti.

Sugli appalti di Randstad Services viene inoltre erogata:

- 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 H&S ha inoltre creato per Randstad Services la necessaria documentazione di supporto e tracciatura sulle attività di formazione, informazione e addestramento come, a titolo di esempio:

- informative inerenti la salute e sicurezza in merito a specifici rischi o in generale;
- istruzioni operative e verbale raccolta firme sull'attività svolta;
- check list di controllo per i preposti sul rispetto di istruzioni operative;
- formazione sui sistemi di gestione 45001 (Ownership del dipartimento quality).

servizio medica del lavoro.

Il servizio di Medicina del Lavoro è affidato a uno specifico partner che, a sua volta, si occupa dell'attivazione dei medici. Il Partner ha funzione di:

- segreteria organizzativa per le visite mediche;
- ingaggio Medici Competenti;
- interazione con il dipartimento H&S ai fini organizzativi e di compliance;
- inserimento a sistema (ove presenti sistemi informatici gestionali di sorveglianza sanitaria) delle informazioni a seguito delle visite.

In caso di presenza di sistemi gestionali dei dati informatici in materia di sorveglianza sanitaria, il dipartimento H&S ricopre la funzione di monitoraggio degli stessi. In caso di assenza di sistemi gestionali dei dati informatici in materia di sorveglianza sanitaria, il dipartimento H&S ricopre la funzione di gestione dei dati e monitoraggio degli stessi.

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":

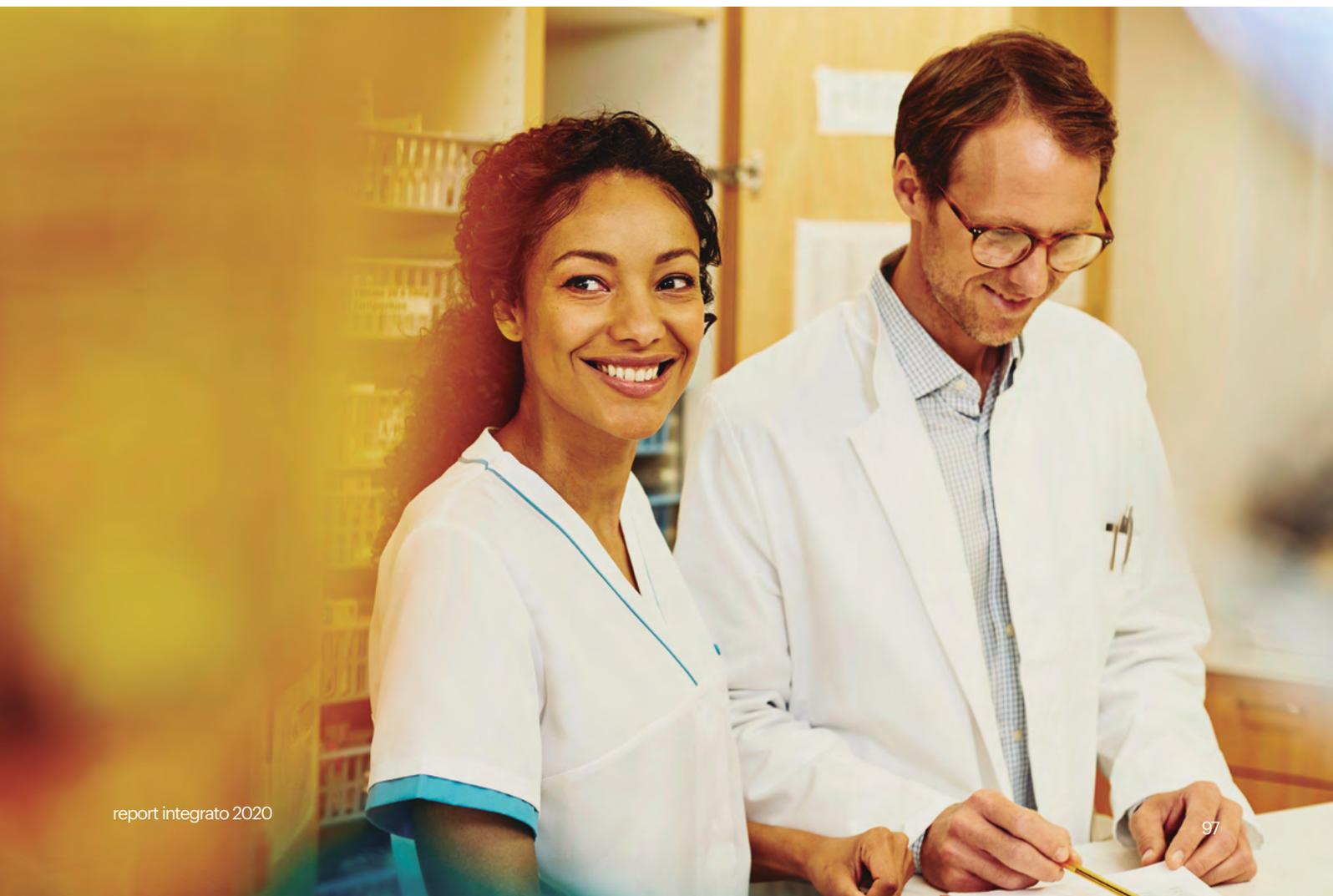
- guida sicura;
- la corretta postura al video terminale;
- la scelta di autoveicoli sicuri da inserire nel parco auto del Gruppo.

Per quanto riguarda Randstad Services sono state organizzate da Dipartimento Health & Safety 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.

salute e sicurezza per randstad services.

Uno tra i settori normalmente più interessato dagli infortuni sul lavoro è sicuramente quello della logistica. La maggior parte degli eventi è classificabile come contusioni/traumi vari o errori di manovra nell'utilizzo dei mezzi. Considerata la tipologia di eventi più ricorrenti tra gli infortuni occorsi sulle sedi degli appalti, si è intervenuti con mirate attività informative e formative. Sono stati aggiornati nel 2020 i programmi di addestramento transpallet uomo a bordo con focus sulle frequenti criticità che causano infortuni nei magazzini. Inoltre, sono state rieditate e aggiornate le "Informative sulla viabilità" condivise all'interno di alcune realtà di logistica.

In Randstad Services si sono verificati 51 infortuni registrabili sul lavoro e anche in tal caso sono stati esclusi gli infortuni in itinere casa/lavoro il cui trasporto non è stato gestito dall'organizzazione.



education: orientamento dei giovani al mercato del lavoro.

Il “semplice” orientamento, in un contesto che si muove velocemente e oggi è minato dalle incertezze connesse al Coronavirus, 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. Parallelamente assistiamo anche al proliferare di professioni “ibride” che mescolando diversi set di competenze: ad esempio, “fintech” (esperto di finanza con competenze informatiche) e “martech” (un esperto di marketing digitale con competenze ICT).

In questo scenario così sfidante è sempre più necessario integrare quanto appreso durante i percorsi di studio con competenze tecniche e trasversali che possano favorire l’ingresso nel mondo del lavoro e rispondere con efficacia alle nuove sfide poste dal cambiamento.

Con il duplice obiettivo di anticipare il fabbisogno di competenze attraverso la formazione di nuovi profili e di supportare la transizione scuola-lavoro nei settori merceologici maggiormente connessi alla trasformazione in corso, Randstad ha integrato nei propri percorsi di

orientamento una proposta formativa più ampia, finalizzata allo sviluppo delle “skills for employability”, ovvero alle competenze indispensabili ad aumentare la propria occupabilità nell’attuale scenario di incertezza e volatilità. All’azione con le scuole, sempre più indispensabile ad anticipare il matching tra domanda e offerta di competenza, si aggiungono così i percorsi di formazione professionalizzante, costruiti insieme alle aziende clienti sulla base del loro fabbisogno di competenze e della scarcity rilevata, per favorire l’inserimento lavorativo di profili ad alto valore aggiunto.

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.



education: orientamento dei giovani al mercato del lavoro.

Tutto questo ha preso piede all'interno della nuova divisione Education.

A differenza degli anni precedenti, nel 2020 si è dunque lavorato per raggiungere l'obiettivo non di "studenti orientati" ma sempre più di studenti "preparati" alla transizione scuola-lavoro e "formati" all'inserimento in azienda.

Tra le iniziative di orientamento trovano spazio:

- Allenarsi per il Futuro, progetto in partnership con Bosch basato sulla metafora sportiva (circa 14.000 studenti);
- Innovation Camp, progetto di Samsung dedicato a studenti universitari e neolaureati che vogliono accrescere le loro competenze sulle principali leve di cambiamento ovvero sostenibilità, comunicazione, dati, tecnologia e digitale (circa 12.000 studenti);
- PCTO virtuale e altre attività di orientamento tra cui citiamo quelle dell'ambito "Giovani e Lavoro" di Fondazione Sodalitas (11.700 studenti, ma causa Covid-19 solo 80 studenti hanno potuto accedere ai tirocini di alternanza scuola-lavoro).

Per quanto concerne la strutturazione delle "Skill for employability", nel corso del 2020 sono stati attivati una serie di progetti:

- Ashoka: costituzione del framework relativo alle competenze di employability & changemaking con attività sperimentale in un istituto scolastico (20 studenti);
- Enactus: sostegno alle attività della delegazione italiana di questa organizzazione mondiale impegnata nel promuovere l'imprenditorialità sostenibile nelle università (150 studenti);
- Cittadinanza digitale: sperimentazione del percorso formativo funzionale allo sviluppo del digital mindset, utile ai fini dei percorsi per l'educazione civica nelle scuole (186 studenti nell'ultimo trimestre 2020);
- Digital badge: certificato digitale per qualificare i percorsi formativi dei profili della filiera scuola/università-lavoro (2.025 badge rilasciati)

Formazione professionalizzante:

- Fondazione TTF (170 studenti e 28 diplomati);
- Corporate academies (11 academies, circa 100 persone formate, oltre 80% di persone inserite in azienda);
- Campus Technologies (37 academies, 395 persone entrate in formazione, 156 inserimenti pari al 39%).

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 2020 Technologies ha effettuato 34 campus su tematiche tecniche tra le più ricercate dal mercato, coinvolgendo circa 300 inoccupati e disoccupati e riuscendo ad impiegarne direttamente più del 60%. Sul tema orientamento, la divisione ha proseguito, in collaborazione con Assintel, il progetto "Informati" che online ha consentito di entrare in contatto con circa 300 alunni delle scuole secondarie superiori fornendo la propria visione sulle competenze che serviranno per i lavori del futuro. Il perdurare della situazione di emergenza pandemica non ha consentito a Technologies la realizzazione di attività legate alla formazione ed all'orientamento che sono state in parte posticipate al 2021.

ITS - Technologies Talent Factory.

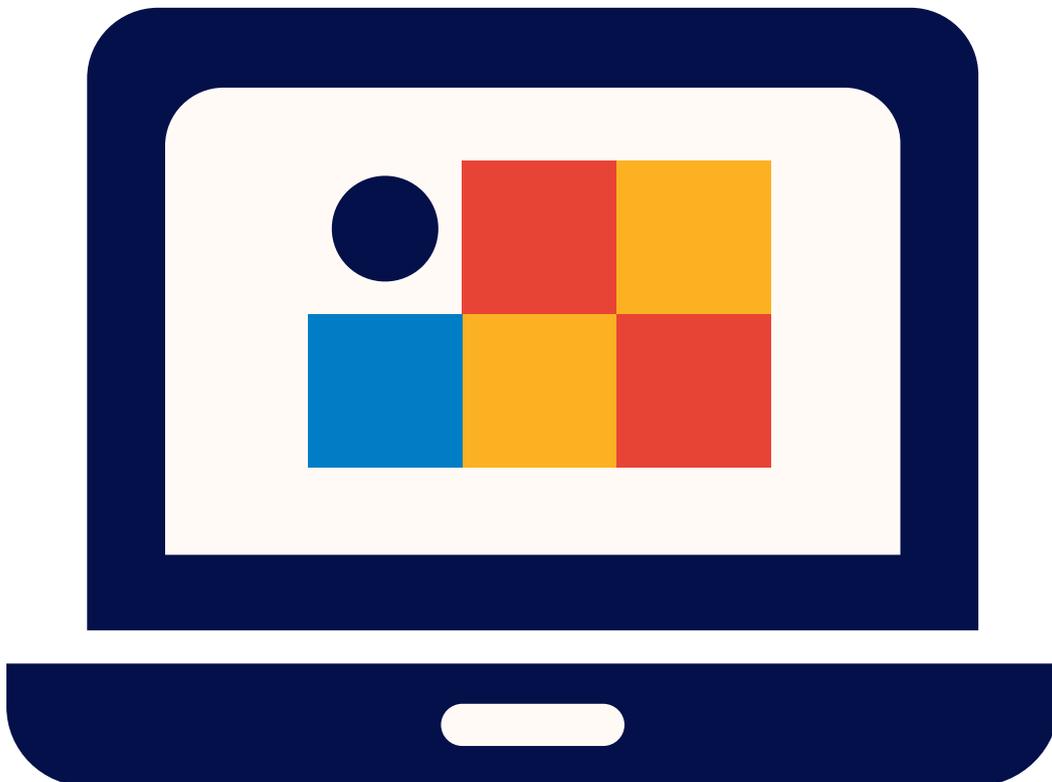
Nel corso del 2020, TTF - Technologies Talent Factory ha consolidato e aumentato l'offerta formativa esistente avviando sei nuovi percorsi (4 ITS e 2 IFTS), cui si aggiungono i secondi anni delle classi ITS partite nel 2019 per un totale di 170 studenti all'attivo nelle sedi di Milano, Brescia e Arese.

La Fondazione ITS Tech Talent Factory, nata nel 2016, è cresciuta anche grazie alla partnership con le aziende clienti di Randstad Italia e Technologies, che non solo hanno collaborato alla progettazione dei corsi (Sviluppo Software, Tecnologie Cloud & Cyber Security, Digital Marketing, Big Data, Smart Manufacturing e Impresa 4.0) ma hanno anche ospitato gli allievi per i tirocini formativi. Nonostante le difficoltà dovute alla pandemia da Covid-19, TTF ha garantito ai propri allievi la possibilità di proseguire regolarmente gli studi grazie alla didattica a distanza e alla realizzazione di Project Work.

TTF nel 2020 ha anche sperimentato l'applicazione del modello duale, avviando un corso IFTS in apprendistato di primo livello con la collaborazione di Randstad Technologies. Il corso ha avuto inizio a marzo 2020 con la collaborazione di tre aziende che hanno investito su 10 giovanissimi neodiplomati.

Nel 2020, 38 ragazzi si sono diplomati nei percorsi ITS in Sviluppo Software e IFTS Industry 4.0 ottenendo, a seguire, ottimi risultati in termini di placement: oggi il 90% sta lavorando stabilmente presso aziende di settore.

Il 2020 ha visto altresì consolidare i rapporti con importanti 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 2021.



comunità e territorio.

randstad with heart – volontariato di impresa.

Il benessere interno e della comunità di riferimento è sempre stato al centro dell'agire di Randstad. Nel 2020 l'impegno è stato incrementato ed è stata realizzata una raccolta fondi per affrontare l'emergenza sanitaria.

Nel mese di marzo ogni persona Randstad è stata invitata a donare l'equivalente economico di una o più ore di lavoro (o frazioni di ora) a favore della Protezione Civile Nazionale, particolarmente coinvolta nella gestione dell'emergenza.

Sono state raccolte 18.106 euro di controvalore, un risultato che ha contribuito a creare maggior vicinanza interna e verso le persone colpite e maggiormente coinvolte dall'emergenza Coronavirus.

Le ore di volontariato sono state esigue, focalizzandosi maggiormente su un tipo di volontariato da remoto.



la nostra



sostenibilità ambientale.

103 randstad green.

randstad green.

Nonostante la sostenibilità ambientale non sia rientrata nelle aree di materialità, l'azienda ha continuato un percorso avviato per ridurre il proprio impatto ambientale attraverso progetti e comportamenti improntati alla sostenibilità ambientale.

Nel corso degli anni sono stati avviate molte attività:

- 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;
- introduzione e rinnovo della carica di Energy Manager.

In continuità con gli anni precedenti Randstad si è inoltre impegnata a:

- effettuare rifornimento del 100% di energia da fonti rinnovabili;
- razionalizzare, nel 2020, la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti speciali (toner/medicinali scaduti/RAEE), attraverso l'introduzione di un solo fornitore specializzato ed autorizzato;
- sensibilizzare all'utilizzo della firma elettronica per lavoratori e clienti per una conseguente riduzione del consumo di carta;
- utilizzare luci a led presso le filiali, potenziando inoltre un corretto smaltimento delle insegne luminose e suggerendo attenzione per un uso equilibrato dei condizionatori;
- proseguire la politica di green procurement;
- eliminare le colonnine alimentate con "bocconi" a favore di colonnine direttamente collegate alla rete

idrica. La sostituzione ha riguardato la sede di Milano nella sua interezza e, nel 2020, 10 filiali già esistenti sono state convertite per accogliere colonnine collegate alla rete idrica;

- distribuire a tutti i dipendenti borracce per ridurre il consumo di bicchieri e bottiglie di plastica;
- ottenere, attraverso la piattaforma Randstad Welfare, il rimborso totale o parziale dell'abbonamento ai mezzi pubblici.

Nel corso del 2020, inoltre, è avvenuta una razionalizzazione del numero delle stampanti presenti in azienda e sono state introdotte stampanti che garantiscono maggior efficienza energetica.

Gruppo Randstad in Italia 2020.

emissioni dirette di GHG (scope 1)	unità di misura	quantità	emissioni di CO ₂ in tonnellate
gas per riscaldamento	m ³	126.256	239
carburante per riscaldamento	litri		0
auto aziendali - benzina	litri		0
auto aziendali - diesel	litri	541.000	1.747
totale CO₂ scope 1			1.986
emissioni indirette di GHG (scope 2)			1.986
elettricità	GJ		0
elettricità da fonti rinnovabili	GJ	8.263	0
teleriscaldamento	GJ		0
totale CO₂ scope 2 location based			0
totale scope 1+2			1.986
altre emissioni indirette di GHG (scope 3)			
viaggi aerei	km	134.873	27
totale CO₂ scope 3			27
totale CO₂ in tonnellate			2.013



appendice.

105 nota metodologica.

106 composizione dei CdA delle società al 31/12/2020.

108 indice dei contenuti GRI.

114 le certificazioni del gruppo.

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

nota metodologica.

Il Gruppo Randstad Italia predispone per il quarto anno il 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 ed in linea con i principi guida dell'International Integrated Reporting Framework, pubblicato nel dicembre 2013 dall'IIRC (International Integrated Reporting Council). Le informazioni in esso contenute si riferiscono ai temi identificati come materiali e ai relativi indicatori. È stata aggiornata la matrice di materialità, le cui modifiche sono state approvate dall'Amministratore Delegato e dal Gruppo di Lavoro, composto dal top management delle Società del Gruppo.

I contenuti di questo Report fanno riferimento all'anno 2020 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 (2018-2020), 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 31.12.2020. 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 2020 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Randstad Group Italia SpA in data 29/06/2021.

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.

composizione dei CdA delle società al 31.12.2020.

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

Randstad Group Italia S.p.A.

carica	nome	sezzo	età	esecutivo/non esecutivo
presidente del consiglio di amministrazione	Johan Christiaan Heutink	m	58	sì
amministratore delegato	Marco Ceresa	m	59	sì
consigliere delegato	Robert Scheenstra	m	43	sì
consigliere delegato	Alessandro Ramazza	m	65	sì

Randstad Italia S.p.A.

carica	nome	sezzo	età	esecutivo/non esecutivo
presidente del consiglio di amministrazione	Johan Christiaan Heutink	m	58	sì
amministratore delegato	Marco Ceresa	m	59	sì
consigliere delegato	Elena Parpaiola	f	52	sì

Randstad HR Solutions S.r.l.

carica	nome	sezzo	età	esecutivo/non esecutivo
presidente del consiglio di amministrazione	Johan Christiaan Heutink	m	58	sì
amministratore delegato	Marco Ceresa	m	59	sì
consigliere delegato	Fabio Costantini	m	50	sì

composizione dei CdA delle società al 31.12.2020.

Randstad Services S.r.l.

carica	nome	sesso	età	esecutivo/non esecutivo
presidente del consiglio di amministrazione	Johan Christiaan Heutink	m	58	sì
amministratore delegato	Marco Ceresa	m	59	sì
consigliere delegato	Simona Tansini	f	51	sì

Intempo S.p.A.

carica	nome	sesso	età	esecutivo/non esecutivo
presidente del consiglio di amministrazione	Alessandro Ramazza	m	65	sì
vice presidente	Enzo Raugei	m	65	sì
consigliere	Roberto de Tommasi	m	64	sì (come Direttore Generale)
consigliere	Davide Divari	m	50	no
consigliere	Roberto Rubboli	m	67	no
consigliere	Marco Ceresa	m	59	no
consigliere	Fabio Costantini	m	50	sì
consigliere	Johan Christiaan Heutink	m	58	no

Ausy Italia S.r.l.

carica	nome	sesso	età	esecutivo/non esecutivo
presidente del consiglio di amministrazione	Jérôme Jacques Jean Gontard	m	50	sì
amministratore delegato	Isabelle Julienne J Callebaut	f	53	sì
consigliere delegato	Frank Robert Ribuot	m	50	no

indice dei contenuti GRI.

GRI standard	disclosure	numeri di pagine e note	omissioni
GRI 101: principi di rendicontazione (2016).			
GRI 102: informativa generale (2016).			
profilo dell'organizzazione.			
102-1	nome dell'organizzazione	13; 14	
102-2	attività, marchi, prodotti e servizi	13; 14	
102-3	luogo della sede principale	13; 14	
102-4	luogo delle attività	13	
102-5	proprietà e forma giuridica	14; Randstad Group Italia S.p.A. è una società unipersonale.	
102-6	mercati serviti	13; 14	
102-7	dimensione dell'organizzazione	14; 47; 79	
102-8	informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	71-74; 79-81	
102-9	catena di fornitura	50	
102-10	modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	14; 105	
102-11	principio di precauzione	31	
102-12	iniziative esterne	23; 38; 39; 105; 114	
102-13	adesione ad associazioni	15	
strategia.			
102-14	dichiarazione di un alto dirigente	5	
102-15	impatti chiave, rischi e opportunità	29; 31	
etica ed integrità.			
102-16	valori, principi, standard e norme di comportamento	18-20; 27	
102-17	meccanismi per avere suggerimenti e consulenze su questioni etiche	20-21; 27	
governance.			
102-18	struttura della governance	15	
coinvolgimento degli stakeholder.			
102-40	elenco dei gruppi di stakeholder	30	
102-41	accordi di contrattazione collettiva	79	

indice dei contenuti GRI.

GRI standard	disclosure	numeri di pagine e note	omissioni
102-42	individuazione e selezione degli stakeholder	38	
102-43	modalità di coinvolgimento degli stakeholder	22; 33; 37; 52-53; 84; 87	
102-44	temi e criticità chiave sollevati	22; 33; 37; 52-53; 84	

pratiche di rendicontazione.

102-45	soggetti inclusi nel bilancio consolidato	14;105	
102-46	definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	38; 105	
102-47	elenco dei temi materiali	37	
102-48	revisione delle informazioni	14; 105	
102-49	modifiche nella rendicontazione	14; 92; 94; 105	
102-50	periodo di rendicontazione	105	
102-51	data del report più recente	105; giugno 2019	
102-52	periodicità della rendicontazione	105; annuale	
102-53	contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	105	
102-54	dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	105	
102-55	indice dei contenuti GRI	108-113	
102-56	assurance esterna	121-123	

GRI 200: serie economica.

Topic: performance economica

103-1	spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	37-38; 105	
103-2	la modalità di gestione e le sue componenti	47	
103-3	valutazione delle modalità di gestione	47	

GRI-201: performance economica (2016).

201-1	valore economico direttamente generato e distribuito	47	
-------	--	----	--

Topic: impatti economici indiretti

GRI-103: gestione della tematica (2016).

103-1	spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	37-38; 105	
103-2	la modalità di gestione e le sue componenti	37; 59-61	
103-3	valutazione delle modalità di gestione	37; 59-61	

indice dei contenuti GRI.

GRI standard	disclosure	numeri di pagine e note	omissioni
GRI-203: impatti economici indiretti (2016).			
203-2	impatti economici indiretti significativi	51; 59-61	
Topic: anticorruzione			
GRI-103: gestione della tematica (2016).			
103-1	spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	37-38; 105	
103-2	la modalità di gestione e le sue componenti	20-22	
103-3	valutazione delle modalità di gestione	20-22	
GRI-205: anticorruzione (2016).			
205-3	episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	21	
GRI-400: serie sociale			
Topic: occupazione			
GRI-103: gestione della tematica (2016).			
103-1	spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	37-38; 105	
103-2	la modalità di gestione e le sue componenti	79-81; 101	
103-3	valutazione delle modalità di gestione	79-81; 84-85	
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	42; 85; 73	
401-3	congedo parentale	11; 42	
Topic: salute e sicurezza sul lavoro			
GRI-103: gestione della tematica (2016).			
103-1	spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	37-38; 105	
103-2	la modalità di gestione e le sue componenti	90-91; 93	
103-3	valutazione delle modalità di gestione	90-91; 93	
GRI-403: salute e sicurezza sul lavoro (2018).			
403-1	sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	23; 90; 114	
403-2	identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi ed indagini sugli incidenti	93; 94; 96-97	

indice dei contenuti GRI.

GRI standard	disclosure	numeri di pagine e note	omissioni
403-3	servizi di medicina del lavoro	96	
403-4	partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	93	
403-5	formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	96	
403-6	promozione della salute dei lavoratori	85	
403-7	prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	94; 97	
403-9	infortuni sul lavoro	92; 94; 97	

Topic: formazione e istruzione

GRI-103: gestione della tematica (2016).

103-1	spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	37-38; 105	
103-2	la modalità di gestione e le sue componenti	63; 66; 86; 96	
103-3	valutazione delle modalità di gestione	63; 66; 86; 96	

GRI-404: formazione e istruzione (2016).

404-1	ore medie di formazione annua per dipendente	86	
404-3	percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	87	

Topic: diversità e pari opportunità

GRI-103: gestione della tematica (2016).

103-1	spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	37-38; 105	
103-2	la modalità di gestione e le sue componenti	11; 20; 42-43	
103-3	valutazione delle modalità di gestione	42-43	

GRI-405: diversità e pari opportunità (2016).

405-1	diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	15; 42; 79-81; 106-107	
-------	--	------------------------	--

Topic: valutazione del rispetto dei diritti umani

GRI-103: gestione della tematica (2016).

103-1	spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	37-38; 105	
103-2	la modalità di gestione e le sue componenti	21; 24	
103-3	valutazione delle modalità di gestione	21; 24	

indice dei contenuti GRI.

GRI standard	disclosure	numeri di pagine e note	omissioni
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	37-38; 105	
103-2	la modalità di gestione e le sue componenti	20-22	
103-3	valutazione delle modalità di gestione	20-22	
GRI-419: conformità socio-economica (2016).			
419-1	non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	21	
topic: brand awareness and reputation management			
GRI-103: gestione della tematica (2016).			
103-1	spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	37-38; 105	
103-2	la modalità di gestione e le sue componenti	19; 27	
103-3	valutazione delle modalità di gestione	19; 27	
topic: candidate management			
GRI-103: gestione della tematica (2016).			
103-1	spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	37-38; 105	
103-2	la modalità di gestione e le sue componenti	59-61	
103-3	valutazione delle modalità di gestione	59-61	
topic: centralità del cliente			
GRI-103: gestione della tematica (2016).			
103-1	spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	37-38; 105	
103-2	la modalità di gestione e le sue componenti	52-53	
103-3	valutazione delle modalità di gestione	52-53	
topic: client and talent data protection			
GRI-103: gestione della tematica (2016).			
103-1	spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	37-38; 105	

indice dei contenuti GRI.

GRI standard	disclosure	numeri di pagine e note	omissioni
103-2	la modalità di gestione e le sue componenti	44	
103-3	valutazione delle modalità di gestione	44	

topic: digital transformation

GRI-103: gestione della tematica (2016).

103-1	spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	37-38; 105	
103-2	la modalità di gestione e le sue componenti	29; 36	
103-3	valutazione delle modalità di gestione	29; 36	

topic: gestione responsabile della catena di fornitura

GRI-103: gestione della tematica (2016).

103-1	spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	37-38; 105	
103-2	la modalità di gestione e le sue componenti	56	
103-3	valutazione delle modalità di gestione	56	

topic: legislation & regulation

GRI-103: gestione della tematica (2016).

103-1	spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	37-38; 105	
103-2	la modalità di gestione e le sue componenti	45	
103-3	valutazione delle modalità di gestione	45	

topic: orientamento dei giovani al mercato del lavoro

GRI-103: gestione della tematica (2016).

103-1	spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	37-38; 105	
103-2	la modalità di gestione e le sue componenti	98-100	
103-3	valutazione delle modalità di gestione	98-100	

topic: rapporti con le istituzioni

GRI-103: gestione della tematica (2016).

103-1	spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	37-38; 105	
103-2	la modalità di gestione e le sue componenti	48	
103-3	valutazione delle modalità di gestione	48	

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	
GEEIS	5 società		
certificazione pari opportunità	randstad italia S.p.A.	2011	
	randstad HR solutions S.r.l.	2011	
	randstad group italia S.p.A.	2011	
	intempo S.p.A.	2011	
	randstad services S.r.l.	2011	
ISO 14001	1 società		
certificazione ambientale	randstad italia S.p.A.	2016	
CRMS FP 07:2015	1 società		
certificazione credito commerciale	randstad italia S.p.A.	2017 ¹⁷	
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.	2020	

¹⁷ valida fino al 30/04/2020.



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, promovendo 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.

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 crescita professionale individuale dei lavoratori in somministrazione 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.

randstad RiseSmart.

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.

relazione della società di revisione.

Deloitte.

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 2020.

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 dal 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 su 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.

Ancona Bari Bergamo Bologna Brescia Cagliari Firenze Genova Milano Napoli Padova Parma Roma Torino Treviso Udine Verona

Sede Legale: Via Tortona, 25 - 20144 Milano | Capitale Sociale: euro 10.328.220,00 i.v.
Codice Fiscale/Registro delle Imprese Milano n. 03049560166 - R.E.A. Milano n. 1720239 | Partita IVA: IT 03049560166

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 collegate. 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 descrizione della struttura legale di Deloitte Touche Tohmatsu Limited e delle sue member firm all'indirizzo www.deloitte.com/about.

© Deloitte & Touche S.p.A.

Deloitte.

2

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.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione 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 "Valore economico generato e distribuito" 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 14 aprile 2021;
- 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;

Deloitte.

3

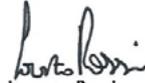
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

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 da remoto 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 2020 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 2021

Progetto realizzato in collaborazione con:

