

report integrato 2022.

insieme

per il lavoro
che ti fa sentire bene.



randstad

human forward.

indice.

- 5 lettera agli stakeholder
- 6 human forward
- 8 highlights 2022

chi siamo.

- 16 randstad in Italia
- 17 struttura societaria
- 18 governance
- 20 la nostra storia
- 24 mission e valori
- 28 un approccio concreto alla sostenibilità
- 32 stakeholder engagement e matrice di materialità
- 38 etica del business
- 43 le certificazioni

come operiamo.

- 50 il nostro approccio
- 51 strategia e modello di business
- 55 employer branding
- 58 equality, diversity & inclusive employment
- 62 risk management
- 64 randstad research
- 66 il digitale al servizio del talento
- 68 privacy del cliente e sicurezza dei dati
- 69 legislation & regulation

profit. Il nostro impatto economico.

- 77 valore economico generato e distribuito
- 80 la centralità del cliente
- 82 gestione responsabile della catena di fornitura

people. Il nostro impatto sociale.

- 87 candidate management
- 97 le specializzazioni di randstad
- 104 candidate management: facts & figures
- 108 randstad welfare
- 109 le nostre persone
- 116 formazione e gestione del talento
- 117 la gestione della formazione interna
- 122 education
- 124 salute e sicurezza
- 135 comunità e territorio

planet. Il nostro impatto ambientale.

- 141 tutela dell'ambiente

appendice.

- 150 nota metodologica
- 152 composizione dei CdA delle società al 31.12.2022
- 154 indice dei contenuti GRI
- 161 certificazioni
- 162 politiche per qualità, ambiente, sicurezza delle informazioni, gestione del rischio del credito e responsabilità sociale

glossario.

- 164 glossario

relazione della società di revisione.

- 166 relazione della società di revisione.



lettera

agli stakeholder.

insieme,
per il lavoro che ti fa sentire bene.

report integrato 2022.

«il mio è un invito a far bene il proprio lavoro e aiutare gli altri a guardare al futuro con positività».

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

→ lettera agli stakeholder.

insieme, per il lavoro che ti fa sentire bene.

Molte sono state le sfide che abbiamo affrontato nel corso del 2022: una situazione geopolitica complessa che ha determinato una crisi umanitaria e il rialzo dei prezzi di materie prime ed energia, fattori che hanno messo in difficoltà le famiglie e le imprese, con importanti ricadute sul mondo del lavoro; la situazione demografica, che tocca il nostro Paese più di altri, e che comporta una trasformazione del modo di lavorare e di vivere il lavoro; le criticità che le aziende hanno dovuto affrontare nel periodo post pandemia.

Di fronte a queste sfide, noi di Randstad abbiamo reagito nel modo più significativo ed efficace che conosciamo: facendo bene il nostro lavoro che, così intimamente connesso alla vita delle persone, ci stimola ad agire la nostra responsabilità con grande attenzione e con un ruolo attivo all'interno della nostra comunità.

“Insieme per il lavoro che ti fa sentire bene” significa assumersi un impegno concreto e quotidiano nell'aiutare le persone a trovare un lavoro – aspetto determinante per la vita di ognuno – che non sia relegato a pura necessità, ma diventi un'opportunità di crescita, di valore e di dignità per la persona stessa, per la propria famiglia e per la comunità.

Per raggiungere questo obiettivo abbiamo agito in diversi modi. Il primo tra tutti è stato aprire nuove filiali e, in continuità con gli anni precedenti, abbiamo rafforzato la nostra presenza sul territorio per essere sempre più vicini a candidati e clienti. Abbiamo fatto evolvere lo smart working da azione necessaria per fronteggiare la pandemia a strumento diffuso nella gestione delle persone e dei risultati aziendali, in coerenza con i bisogni di flessibilità e di work-life balance. Abbiamo continuato ad investire su percorsi di skilling e reskilling per le nostre persone e i giovani ragazzi e ragazze che si affacciano al mondo del lavoro con l'obiettivo di mantenere alto il livello delle competenze, garantire la life-long employability e rispondere contemporaneamente alle esigenze del mercato in tempi di talent scarcity.

Allo stesso tempo abbiamo sentito l'urgenza di dare il nostro contributo alla questione demografica, “vitale” nel senso etimologico del termine, per il futuro del Paese e per tutti noi. Abbiamo quindi rafforzato le misure a sostegno della genitorialità, penso ad esempio al progetto Grow-up descritto in questo Report, cercando di concretizzare il nostro impegno anche economico e di dare fiducia e speranza alle nuove generazioni affinché abbiano le stesse possibilità delle precedenti.

Un'altra questione per la quale ci siamo adoperati è quella dei rifugiati ucraini, per i quali abbiamo ideato percorsi specifici di formazione e di inserimento lavorativo, nell'ambito del progetto Without Borders. L'invito è guardare alle persone con la prospettiva del presente e del futuro: molte menti brillanti si trasferiscono in cerca di opportunità. Per questo il nostro Paese è chiamato a investire su di loro, non solo per lo svolgimento di ruoli più semplici ma anche per immaginare percorsi professionalizzanti per l'apporto di competenze, idee e per un rinnovamento dell'imprenditoria.

Citando questi esempi vorrei sottolineare, dunque, l'aspetto centrale del nostro approccio alla sostenibilità. Il nostro modo di fare business riesce a connettere la sostenibilità economica a quella sociale, rafforzandone l'impatto. Per noi la sostenibilità è qualcosa di tangibile, si traduce in azioni quotidiane e in progetti concreti, in iniziative volte al sostegno, alla cura e al benessere delle persone e del pianeta che abitiamo. Si declina in scelte consapevoli e responsabili che riguardano ciascuno di noi e la comunità intera.

Buona lettura.
Marco Ceresa

human forward.

Il posizionamento e i comportamenti che Randstad sceglie per essere "il partner dal volto umano in un mondo basato sulla tecnologia" sono sintetizzati nelle parole chiave "Human Forward".

Sulla base di questo concetto fondante, progetti e azioni si delineano secondo tre linee guida:

trasparenza

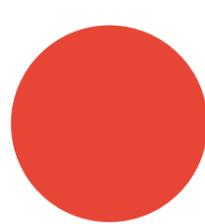
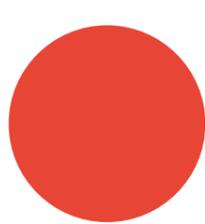
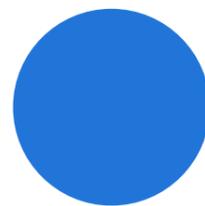
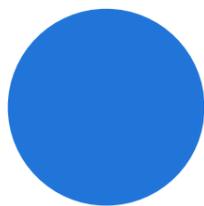
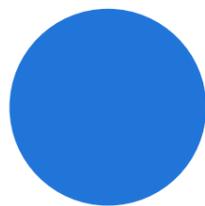
Tutti i soggetti coinvolti sono costantemente tenuti informati: i clienti sulle diverse fasi di ricerca e gestione, i candidati sullo stato di avanzamento della selezione.

leadership

Randstad è affidabile: i clienti possono contare sull'azienda in ogni fase della partnership, i talenti hanno un buon alleato che li accompagna nella vita professionale.

proattività

Tentare di comprendere e anticipare esigenze delle aziende, bisogni e aspettative di carriera dei candidati è obiettivo centrale per Randstad.



insieme

per il lavoro
che ti fa sentire bene.

È questo l'obiettivo che Randstad si pone nel suo agire oggi nel mondo del lavoro. Una finalità che mette la persona e il talento al centro.

Nell'ambito del concetto di "human forward", "insieme per il lavoro che ti fa sentire bene" rappresenta l'evoluzione dell'identità aziendale, volta a sostenere e promuovere le potenzialità dei talenti, candidati ed employees, attraverso un approccio empatico, in cui lo human touch, resta il nostro tratto distintivo.

"Insieme, per il lavoro che ti fa sentire bene" è il messaggio che riassume l'aspetto corale, il fare squadra, per arrivare a un obiettivo comune: un lavoro, che non può essere solo la soddisfazione di un bisogno, ma un elemento fondamentale che incide sulla qualità della vita.

Frutto dell'impegno delle principali società di Randstad, la nuova campagna di comunicazione si sviluppa su cinque concetti principali: remote working, flessibilità, lavoro di team, benessere e inizio di un nuovo lavoro.

Diffusa a livello globale a ottobre 2022, in Italia è stata lanciata nel 2023.

[Guarda qui la nuova campagna](#)



highlights 2022: profit, people, planet.



highlights 2022: profit, people, planet.



 **77%**
donne nell'organizzazione
p. 109

 **50,7%**
donne in senior
management position
p. 58

 certificazione
Geis Diversity

 Randstad in Touch:
diversity and
inclusion questions

 **62%**
donne-mamme
in senior management
position

 **96,6%**
tasso di rientro al lavoro
dopo il congedo parentale
p. 58

 equity, diversity
and inclusion
council

 certificazione
SA 8000

 **100%**
tasso di retention (1 anno dal
rientro dal congedo parentale)
p. 58

 **370.000 €**
Randstad Grow Up:
contributo erogato
p. 112

 live talk dedicati

 adesione a
Fondazione Libellula

 **506.000 €**
"Baby Randstad":
contributo asili nido
p. 112

 Randstad
HOpportunities

 sostegno alla
Pride Week

 Randstad
without borders



highlights 2022: profit, people, planet.



99,98%

% energia elettrica acquistata
da fonti rinnovabili

p. 142



presenza del
decalogo ambientale
p. 141



2.705 tCO₂

totale emissioni dell'organizzazione
(market based)

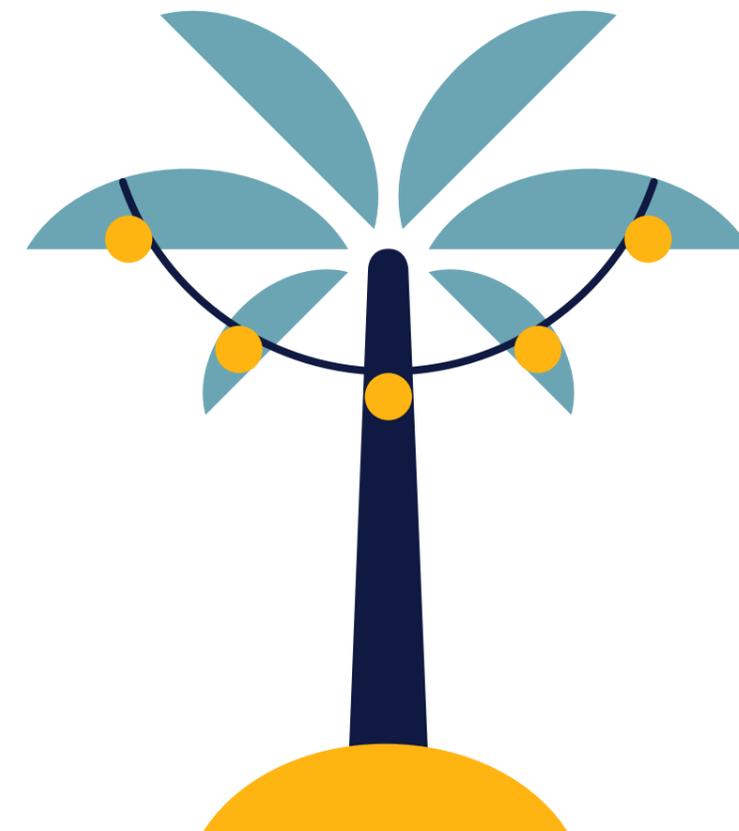
p. 144



80%

delle giornate lavorabili
in modalità smart working

p. 112



A photograph of two women sitting at a high-top table in a cafe. The woman on the left has long dark hair, wears glasses and a pink sweater, and is holding a yellow mug. The woman on the right has dark hair pulled back and is wearing a white and black jacket. They are both smiling and looking at a laptop on the table. The background shows a modern cafe interior with warm lighting and other patrons.

chi

siamo.

→ chi siamo.

- 16 randstad in italia.
- 17 struttura societaria.
- 18 governance.
- 20 la nostra storia.
- 24 mission e valori.
- 28 un approccio concreto alla sostenibilità.
- 32 stakeholder engagement e matrice di materialità.
- 38 etica del business.
- 43 le certificazioni.

randstad in italia.

Il Gruppo Randstad Italia è un'Agenzia per il Lavoro specializzata nella ricerca, selezione, formazione e somministrazione di personale. I clienti di Randstad sono aziende operanti sul territorio nazionale, pubbliche e private, che hanno bisogno di ampliare o riqualificare il proprio organico e affidano il processo di selezione o skilling a Randstad. Il Gruppo s'interfaccia quindi con candidati, lavoratori e aziende, proponendosi come partner per generare valore condiviso per tutti gli stakeholder nel lungo periodo.

Il Gruppo Randstad Italia ha registrato nel 2022 un fatturato di oltre € 2.231 mln con una crescita del 13% rispetto all'esercizio 2021.

L'azienda può contare, al 31 dicembre 2022, su 3.170 dipendenti diretti (415 persone in più rispetto all'anno precedente) e ha attivato 214.826 contratti per 129.283 lavoratori, i quali rispetto al 2021 sono cresciuti del 9%.

Parte del Gruppo multinazionale Randstad N.V., 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 a una fitta rete di 275 filiali¹.



- 6 abruzzo
- 3 basilicata
- 2 calabria
- 6 campania
- 42 emilia-romagna
- 11 friuli-venezia giulia
- 12 lazio
- 5 liguria
- 75 lombardia
- 7 marche
- 1 molise
- 34 piemonte
- 4 puglia
- 3 sardegna
- 5 sicilia
- 13 toscana
- 7 trentino alto-adige
- 5 umbria
- 1 valle d'aosta
- 33 veneto

¹ la metodologia utilizzata nel report integrato differisce dai bilanci d'esercizio delle società di Randstad Group Italia e dall'Annual Report di Randstad N.V., in quanto nel presente report integrato il conteggio si basa sulla presenza fisica delle filiali; dunque si considerano univocamente le filiali in cui dovessero essere presenti più linee di business.

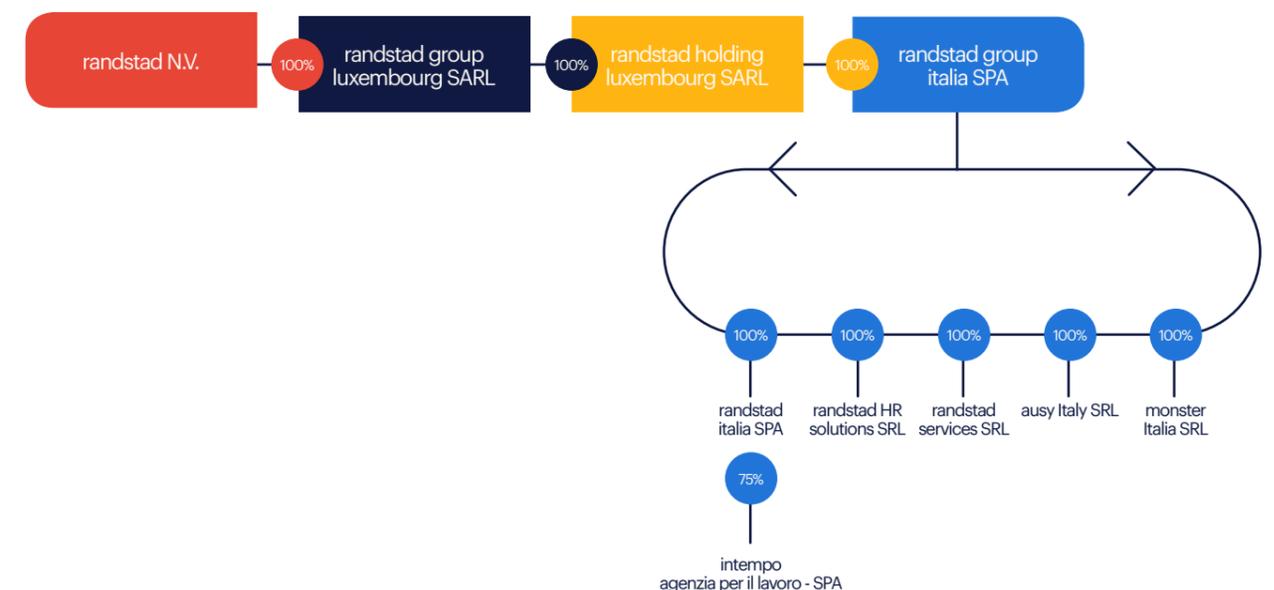
struttura societaria.

Randstad Group Italia S.p.A. è la società capogruppo del Gruppo Randstad in Italia, svolge attività amministrative e comprende tutte le funzioni trasversali e di supporto al business per le società del Gruppo. 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, e 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 aziende, le supporta 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.**, agenzia che si occupa di servizi in appalto e outsourcing in diversi settori, tra i quali logistica, distribuzione e gestione magazzini, organizzazione 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 (facente parte del Gruppo Randstad a livello internazionale), specializzata nel settore dei servizi in ambito engineering e ICT;
- **Monster Italia S.r.l.**, realtà che sviluppa in Italia il business del Gruppo Monster (facente parte del Gruppo Randstad a livello internazionale), e che offre servizi di gestione di web site per la consulenza aziendale in genere e la ricerca e selezione del personale in particolare.



governance.

Il modello di Corporate Governance di tipo tradizionale è quello adottato dalle società del Gruppo Randstad in Italia. Tali società sono amministrate da un [Consiglio di Amministrazione \(CdA\)](#) di cui Johan Christiaan Heutink (membro dell'Executive Board della Holding Randstad N.V.) è Presidente e al quale spetta la legale rappresentanza come previsto dallo Statuto.

Il Consiglio di Amministrazione di ciascuna delle seguenti società del Gruppo Randstad in Italia prevede un [Amministratore Delegato \(AD\)](#) al quale è attribuita la legale rappresentanza: per Randstad Group Italia S.p.A., Marco Ceresa; per Randstad Italia S.p.A., Elena Parpaiola; per Randstad HR Solutions S.r.l., Fabio Costantini; per Randstad Services S.r.l., Marco Ceresa, sostituito in corso d'anno nella carica da Simona Tansini a partire dal 20 gennaio 2022; per Ausy Italy S.r.l., Simona Tansini. Sono previsti anche uno o più Consiglieri Delegati ai quali sono attribuiti i poteri di amministrazione puntualmente definiti da ciascun Consiglio.

Nella società Intempo S.p.A. Alessandro Ramazza è Presidente del Consiglio di Amministrazione ed Enzo Raugeri (rappresentante del socio di minoranza Comport S.p.A.) ha rivestito la carica di Vice Presidente fino al 24 giugno 2022. In data 18 luglio 2022 è stato nominato quale nuovo Vice Presidente Roberto Rubboli, rappresentante del socio di minoranza Comport S.p.A.. Roberto De Tommasi ha rivestito la carica di Consigliere e Direttore Generale fino al 30 marzo 2022.

Nella società Monster Italia S.r.l. il Presidente del Consiglio di Amministrazione è Wassenaar Obbe Jort ed è previsto anche un Consigliere Delegato al quale sono attribuiti i poteri di amministrazione puntualmente definiti dal Consiglio; a entrambi è attribuita la legale rappresentanza.

I Consigli di Amministrazione di tutte le Società Randstad sono nominati dalle rispettive Assemblee.

I membri del CdA vengono nominati "per competenza" in base al ruolo aziendale che ricoprono e alla responsabilità della linea di business. Allo stesso tempo [l'eterogeneità del genere in Randstad è un tratto distintivo, che trova il suo riscontro anche in seno al CdA](#). Nei CdA tutte le società Randstad, a eccezione di Intempo, i consiglieri hanno ruoli esecutivi.

Il Consiglio di Amministrazione delle società Randstad è il

massimo organo di governo, cui spetta il compimento di tutti gli atti di ordinaria e straordinaria amministrazione. Il CdA attribuisce al proprio interno specifici compiti e responsabilità, mediante un sistema di attribuzione di aree di competenza e poteri di firma. Al Presidente del CdA è attribuito il compito di sovrintendere alle politiche strategiche e di sviluppo della Società e di coordinare e sovrintendere i lavori del Consiglio di Amministrazione.

All'Amministratore Delegato è attribuito il compito di dirigere l'attività sociale, sovrintendere all'organizzazione delle diverse aree aziendali, definire le politiche strategiche e di sviluppo della Società e del relativo gruppo nel rispetto delle linee guida individuate e da sottoporre al CdA, sovrintendere alla loro implementazione e al generale andamento della gestione dando esecuzione alle delibere del CdA.

Il Consiglio di Amministrazione, attraverso un sistema di governance che prevede l'attribuzione di specifiche procure e deleghe aziendali, delega a determinate funzioni la responsabilità della gestione di particolari aree di competenza e relativi impatti (come ad esempio, i diversi organi/funzioni H&S, Risk & Compliance Committee, DPO (Data Protection Officer), TRO (Tax Risk Officer), OdV (Organo di Vigilanza), ecc. Tali organi/funzioni presentano al CdA un report sull'attività svolta, sui principali rischi e strumenti di controllo, con cadenza annuale.

[In seno al Consiglio di Amministrazione avviene la condivisione del Report Integrato](#) e dei risultati e impatti economici, sociali ed ambientali in esso descritti. In aggiunta, nel corso dell'anno, i membri del Consiglio di Amministrazione, nella loro funzione aziendale, vengono coinvolti in riunioni (Board of Directors) o in singoli incontri, al fine di definire strategie, iniziative di sensibilizzazione o formazione interne o verso i clienti in materia di sostenibilità.

La performance del CdA si inquadra nel più ampio rapporto di lavoro in essere con Randstad, seguendone le logiche e le finalità in termini di ingaggio e responsabilità agita dai singoli nei diversi ruoli organizzativi. Il [Collegio Sindacale](#), in quanto organo di controllo della società, vigila sull'osservanza di norme e di leggi di statuto, esercita il controllo contabile e verifica il rispetto dei principi di corretta amministrazione, in cadenze ricorrenti durante l'anno. Ad oggi, non è presente un momento formale di valutazione delle performance del Consiglio di

→ governance.

Amministrazione in quanto tale.

Al momento della nomina di nuovi Consiglieri, come da art. 2389 del Codice Civile, l'Assemblea è chiamata a deliberare sulla loro remunerazione ovvero a demandare allo stesso Consiglio di Amministrazione ogni delibera in merito alla remunerazione di Consiglieri muniti di particolari cariche. Di fatto, il CdA delibera sulla retribuzione dei Consiglieri, determinando un importo fisso annuale.

In aggiunta, ogni Consiglio di Amministrazione delle società di Randstad attribuisce, nella generalità dei casi, un compenso all'AD in relazione al proprio incarico.

La retribuzione degli alti dirigenti, nello svolgimento delle attività specifiche del loro ruolo all'interno del Gruppo, viene determinata sulla base di benchmark derivanti dall'analisi di una società di consulenza, che a livello globale segue le aziende del Gruppo Randstad. In aggiunta, il sistema premiante si basa su Key Performance Indicators (KPI), determinati a partire da quelli assegnati dalla Holding Randstad N.V al Group CEO a cui si aggiungono altri obiettivi specifici per il tipo di business. Oltre a quanto citato, è prevista una percentuale erogata in welfare sulla base del raggiungimento di un obiettivo indicato all'interno di un regolamento che viene rinnovato annualmente.

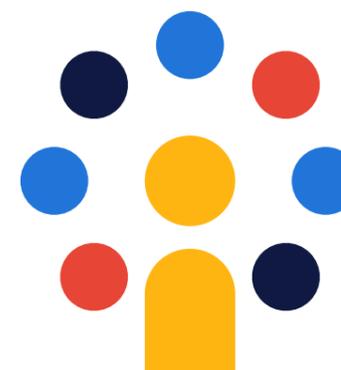
I membri del Board of Directors ricevono annualmente l'assegnazione di stock options, la cui vesting date è a tre anni dall'assegnazione, che dipende da determinati obiettivi di performance aziendali. Ricevono altresì i relativi dividendi e, in quanto dirigenti, hanno la relativa assicurazione e l'assegnazione di un'auto aziendale ad uso promiscuo.

All'interno delle società del Gruppo operano alcuni [comitati](#), con diversi livelli di responsabilità e funzioni:

- [board of directors](#), composto da Amministratori Delegati, Direttore finanziario, Direttore Risorse Umane e Direttori delle principali linee business o di funzione (3 donne e 5 uomini);
- [management committee](#), composto da Amministratori Delegati, Direttore finanziario, Direttore Risorse Umane, Direttori delle principali linee business e alcuni Responsabili di funzione (5 donne e 7 uomini);
- [risk & compliance committee](#), composto da 4 donne e 4 uomini;
- [operational risk committee](#), composto da 6 donne e 5 uomini, che ha 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.

Le società del Gruppo Randstad hanno adottato una Procedura per la gestione di possibili situazioni di conflitto di interessi². Tale Procedura prevede lo svolgimento di una Survey annuale, a cura del Corporate & Compliance Dpt, indirizzata all'intera popolazione aziendale (inclusi manager, dirigenti e membri dei Consigli di amministrazione), diretta a monitorare eventuali situazioni di possibile conflitto di interessi tra dipendenti Randstad e suoi clienti, fornitori, candidati o lavoratori.

Nel processo di rendicontazione del Report Integrato, il Board of Directors valuta e approva la matrice di materialità (che si rinnova ogni due anni) e il CdA della Società Randstad Group analizza e approva la pubblicazione del Report.



² GOV-PR-03 Gestione delle potenziali situazioni di conflitto di interessi.

2002

- vengono lanciati i servizi "Inhouse Services" e "Randstad Training" per offrire ai candidati e alle aziende prodotti sempre più qualificati.
- fatturato (mln €): 85 lavoratori somministrati (medi x settimana): 3.799 dipendenti diretti (HC): 304 filiali (incluso Inhouse): 82

2000

- in applicazione della legge 196/1997 viene costituito un fondo di formazione, "Forma.Temp", per creare e mantenere le competenze attraverso aggiornamenti continui.
- fatturato (mln €): 25 lavoratori somministrati (medi x settimana): 996 dipendenti diretti (HC): 165 filiali (incluso Inhouse): 45

1999

- nasce Randstad in Italia.

1997

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

2003

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

- nascono il concept di Unit e il servizio permanent placement.
- fatturato (mln €): 115 lavoratori somministrati (medi x settimana): 4.733 dipendenti diretti (HC): 344 filiali (incluso Inhouse): 104

2007

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

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

2011

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

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

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

2012

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

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

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

2017

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

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

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

2021

- partecipazione (al 100%) di Monster Italia S.r.l. e nasce la divisione Medical

- fatturato (mln €): 1.979 lavoratori somministrati (medi x settimana): 53.800 dipendenti diretti (HC): 2.755 filiali (incluso Inhouse): 266

2022

- nasce Future Talk

- continua e si struttura il programma ED&I proposto dall'ED&I Council di Randstad Group Italia.

- fatturato (mln €): 2.231, lavoratori somministrati (medi x settimana): 59.500, dipendenti diretti (HC): 3.170, filiali (incluso Inhouse): 275



Marco Ceresa,

Amministratore Delegato
Randstad Group Italia S.p.A.



far bene il proprio lavoro.

«Di fronte all'attuale complessità, abbiamo reagito nel modo più significativo ed efficace che conosciamo: facendo bene il nostro lavoro che, così intimamente connesso alla vita delle persone, ci stimola ad agire la nostra responsabilità con grande attenzione e con un ruolo attivo all'interno della nostra comunità. Questo per me significa essere sostenibili».



[Guarda l'intervista completa](#)

mission e valori.

equità e forte specializzazione.

Nel 2022 Randstad ha fatto propria una nuova ambizione: diventare la talent company più equa e specializzata al mondo.

Con tocco umano affiancato all'uso della tecnologia, offre opportunità a candidati e clienti, garantendo impegno costante nel miglioramento di servizi e processi.

why.



ambizione

diventare la talent company più equa e specializzata al mondo.

scopo

in Randstad, mettiamo in contatto i clienti con i talenti per supportare quante più persone possibile nella realizzazione del loro vero potenziale durante la loro vita lavorativa.

how.



La strategia aziendale di Randstad si basa su 4 building blocks e 5 valori che definiscono la cultura aziendale e il modo di relazionarsi con tutti gli stakeholder.

I 4 building blocks:

- strong Concepts (i modelli organizzativi attraverso i quali sono erogati i servizi);
- best People (attrarre le persone "migliori": competenze e valori condivisi);
- excellent Execution (volontà e desiderio di erogare un servizio eccellente);
- superior Brands (essere riconosciuti come un brand di valore).

→ mission e valori.

I 5 valori:

to know

conoscere le esigenze di clienti e lavoratori

Noi siamo gli esperti. Conosciamo i nostri clienti, i nostri candidati, i nostri fornitori, gli altri partner commerciali e la nostra attività. Spesso nella nostra attività sono i dettagli che contano di più.

- Randstad conosce e rispetta i principi internazionali dei diritti umani, le leggi che governano la propria attività nonché le policy e le procedure interne del Gruppo.
- Randstad conosce e rispetta le norme a tutela della concorrenza e antitrust.
- Randstad conosce e rispetta le leggi sull'insider trading e sull'abuso di mercato dei titoli azionari o obbligazionari di Randstad.
- Randstad assicura che i propri archivi (compresi quelli che contengono informazioni personali) vengano creati, usati, conservati e distrutti in conformità alla legge.
- Randstad fornisce un servizio di qualità. Deve il proprio successo all'eccellenza del servizio prestato, che offre ben più dei requisiti fondamentali del settore. Svolge il proprio lavoro in modo corretto ed etico, non mette in atto condotte di corruzione attiva o passiva.

to serve

fornire un servizio di qualità

Dobbiamo il nostro successo all'eccellenza del servizio prestato, che offre ben più dei requisiti fondamentali del nostro settore.

- Randstad svolge il proprio lavoro in modo corretto ed etico, evitando situazioni che potrebbero creare conflitto di interessi, o l'insorgere di conflitti, tra interessi dell'impresa e interessi privati.
- Randstad non mette in atto condotte di corruzione attiva o passiva, né offre o fa regali o altre utilità che potrebbero creare un condizionamento indebito o configurarsi come un comportamento inappropriato.
- Randstad non offre o accetta regali, ospitalità o altre utilità che potrebbero creare un condizionamento indebito o configurarsi come un comportamento inappropriato.

to trust

creare rapporti di fiducia

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

- Randstad tratta gli altri in modo imparziale, agisce con attenzione e considerazione e rispetto dei diritti umani. Non sono tollerate intimidazioni né molestie di alcun tipo.
- Randstad rispetta il diritto alla privacy, assicura che le informazioni riservate siano mantenute tali e non fa un uso improprio delle informazioni riservate di altri.
- Randstad non usa impropriamente i beni aziendali, inclusi hardware, software, sistemi e banche dati, per fini personali.

simultaneous promotion of all interests

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

- Randstad dà valore alla diversità e all'inclusione, si impegna a favore delle pari opportunità e non opera discriminazioni per età, colore, disabilità, sesso, stato civile, nazionalità, razza, origine etnica, religione, cultura di appartenenza, orientamento sessuale o altre caratteristiche irrilevanti o illegali.
- Randstad non intrattiene rapporti con chiunque sia coinvolto in attività di carattere terroristico o altre attività criminali.
- Randstad non eroga contributi a candidati di uffici pubblici o privati, a partiti politici o ad altri interessi politici.

striving for perfection

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

- Randstad considera la salute e la sicurezza nel proprio lavoro, inclusa quella del proprio personale e dei propri lavoratori somministrati, come priorità assoluta.
- Randstad gestisce e fornisce contratti, archivi e informazioni finanziarie in modo completo, corretto, puntuale, preciso e chiaro.
- Randstad tiene in considerazione e cerca di ridurre al minimo l'impatto ambientale della propria attività.

A conferma di tale responsabilità, Randstad rispetta e sostiene i dieci principi in materia di diritti umani, lavoro, ambiente e lotta alla corruzione del Global Compact delle Nazioni Unite, e ne è firmataria.

gli impegni di randstad.

Missione, Valori e Codice Etico rappresentano inoltre la base sulla quale Randstad assume una serie di impegni:

- **coinvolgimento:** coinvolgere tutto il personale nei processi di erogazione dei servizi, consentendone la crescita professionale e attivando il senso di appartenenza;
- **soddisfazione del cliente:** garantire e migliorare costantemente la soddisfazione dei clienti accogliendone le aspettative e rispettando elevati standard di qualità;
- **tutela dei dati:** gestire con integrità e riservatezza i dati e le informazioni durante l'intera durata del rapporto tra Randstad, i clienti e i lavoratori;
- **proattività rispetto alle esigenze del mercato:** rispondere prontamente alle evoluzioni del mercato attraverso un'organizzazione flessibile e competitiva;
- **riduzione dell'impatto ambientale:** gestire i rifiuti e le risorse per ridurre gli impatti ambientali prodotti nell'ambito dei propri processi operativi.



un approccio concreto alla sostenibilità.

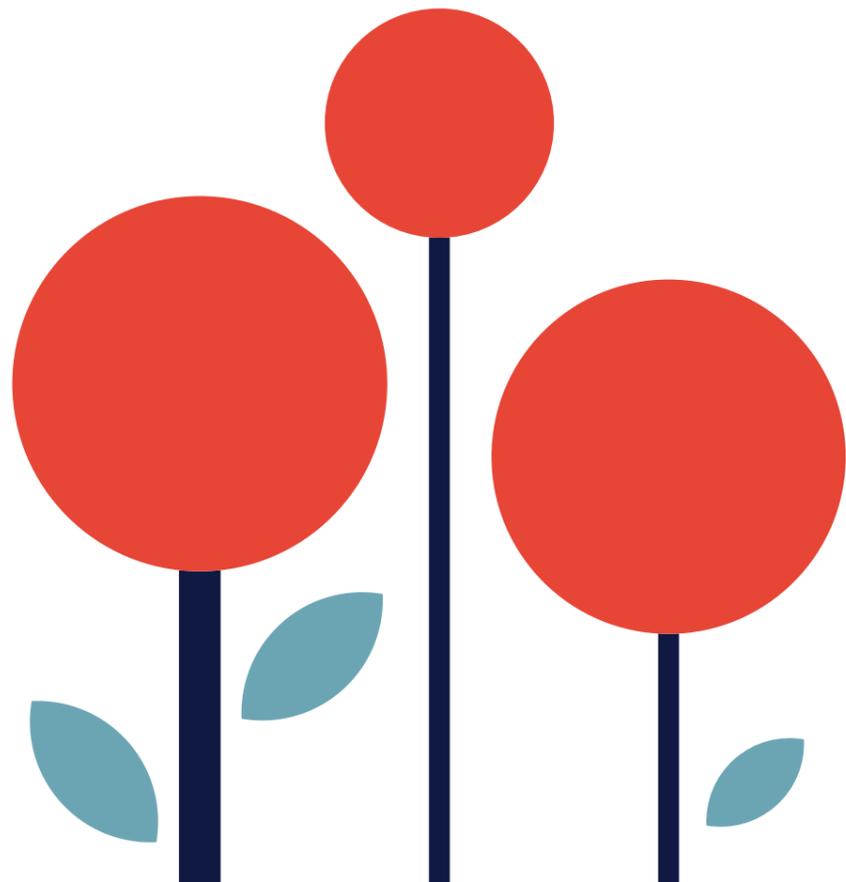
Parlare di sostenibilità significa **tenere in equilibrio la responsabilità economica con quella sociale e ambientale**. E tanto più Randstad è in grado di fare scelte consapevoli che mettono insieme queste tre responsabilità, tanto più tutte le persone che la compongono saranno in grado di sentirsi orgogliose per ciò che fanno e, di conseguenza, di tenere alta la reputazione dell'azienda nei confronti di clienti, candidati, lavoratori, istituzioni e tutti gli stakeholder – consapevoli del valore che l'azienda è in grado di generare e condividere.

La **responsabilità che Randstad sente verso l'esterno** si concretizza nella cura posta incontrando e selezionando i candidati per le aziende, nella scelta di andare a fondo sui rischi in tema di salute e sicurezza sul posto di lavoro, nell'attenzione all'inserimento di candidature indipendentemente dal genere, dall'età, dalla nazionalità o da altri fattori non rilevanti ai fini del "perfect match", nella realizzazione di percorsi di formazione per garantire la life-long employability dei candidati. Nel lavorare, insomma, proprio su quell'equilibrio - a volte difficile da raggiungere,

ma possibile - tra responsabilità economica e sociale. La **responsabilità verso l'interno** è rappresentata dalle opportunità che Randstad mette a disposizione per la crescita personale e professionale di ognuna delle persone che vi lavorano: formazione, sviluppo, opportunità di carriera, welfare e attenzione al work life balance, ma anche occasioni di volontariato nazionale e internazionale. È rappresentata anche dall'impegno per realizzare un ambiente di lavoro in cui poter esprimere unicità e allo stesso tempo sentirsi parte di una comunità.

La **sostenibilità in Randstad si fonda su tre pillar: profit, people e planet**, ognuno dei quali sarà approfondito da un capitolo di questo Report.

Inoltre, la strategia di sostenibilità del Gruppo è particolarmente orientata al raggiungimento dei seguenti obiettivi di sviluppo sostenibile promossi dall'ONU. Questi obiettivi guidano le scelte strategiche, operative e comportamentali di Randstad.



→ un approccio concreto alla sostenibilità.

sustainable development goals.

SDGs	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.
	13 promuovere azioni, a tutti i livelli per combattere il cambiamento climatico	13.2 integrare le misure di cambiamento climatico nelle politiche, strategie e pianificazione nazionali.



randstad nel Dow Jones Sustainability Index.

Per l'ottavo anno consecutivo Randstad N.V., come multinazionale, è stata inclusa a livello mondiale come unica azienda del settore HR, all'interno del Dow Jones Sustainability Index. Il riconoscimento ha un valore indiscusso sia per l'autorevolezza della fonte – il DJSI è nato da una costola dell'indice azionario Dow Jones nel 1999 per mappare, tra le aziende più rilevanti, quelle sostenibili dal punto di vista economico, ambientale e sociale – sia perché conferma che l'impegno di Randstad a livello globale in termini di sostenibilità si riflette concretamente nell'agire quotidiano. Le aziende in grado di dare vita e mantenere il connubio tra business e impegno etico performano generalmente meglio e restituiscono valore alla comunità, contribuendo alla crescita economica del proprio tessuto sociale in un circolo virtuoso che restituisce benessere e performance.



stakeholder engagement e matrice di materialità.

coinvolgimento degli stakeholder.

Randstad individua gli stakeholder e definisce una mappa degli stessi sulla base della quale pensare e progettare le diverse iniziative. L'azienda, nell'approccio con i diversi stakeholder, segue i core values e i business principles aziendali. In seguito, in relazione alle specifiche tipologie di portatori di interesse, instaura un approccio dedicato e/o personalizzato.

Migliorare le proprie iniziative, ideare e porre in essere nuovi progetti, aumentare la brand reputation e l'immagine dell'azienda nei confronti di clienti, candidati, e comunità locali di riferimento sono i principali obiettivi del coinvolgimento degli stakeholder per Randstad.

Di seguito sono riportate le categorie di stakeholder, tipologia e frequenza di coinvolgimento:

- **dipendenti interni:** partecipazione attiva, coinvolgimento e ascolto grazie al confronto con i manager di riferimento, survey mensili (indagine sul clima Peakon³), procedura interna di misconduct, presenza del Work Council e del Comitato SA8000. Diffusione delle informazioni per mezzo delle attività di comunicazione interna all'interno dell'intranet aziendale;
- **lavoratori somministrati:** confronto e dialogo tramite la mediazione di account e consulenti Randstad e per mezzo dello strumento "Contattaci" sul sito aziendale,

presenza del Comitato SA8000, invio di comunicazioni mirate;

- **candidati:** scambi di informazioni per mezzo dello strumento "Contattaci" sul sito aziendale, del form presente sul sito aziendale per le candidature spontanee e della piattaforma "Candidatura per job position";
- **clienti attivi e potenziali:** partecipazione attiva, scambio di informazioni e dialogo con i consulenti e gli account manager;
- **scuole, università e centri di ricerca:** coinvolgimento e dialogo tramite i progetti di orientamento di formazione del Dipartimento Education dei consulenti e account manager;
- **istituzioni, organizzazioni sindacali, associazioni di categoria, comunità e società civile:** coinvolgimento e dialogo tramite progetti e/o iniziative dedicate e scambio di informazioni sulle relative attività;
- **investitori e azionisti:** diffusione di comunicazioni dedicate da parte di Randstad N.V.;
- **business partner:** partecipazione a eventi e progetti, scambio di informazioni e dialogo;
- **fornitori:** confronto su tematiche rilevanti e dialogo sui servizi offerti;
- **comunità e società civile, associazioni no-profit, organizzazioni non governative:** partecipazione ad eventi e co-costruzione di progetti, diffusione delle informazioni per mezzo delle attività di comunicazione esterna.

→ stakeholder engagement e matrice di materialità.

matrice di materialità.

All'inizio del 2023 è stata ridefinita la Matrice di Materialità valida per il biennio 2022/2023.

Rispetto alla precedente analisi, alcuni temi hanno assunto maggiore rilevanza, così da rendere tutti i temi esaminati "materiali" per l'azienda.

Randstad ha aggiornato la Matrice di Materialità facendo riferimento ai principali standard internazionali, in particolare utilizzando la nuova metodologia dei GRI Standards 2021 ed esplicitando quindi gli impatti attuali/potenziali e positivi/negativi, come richiesto dalla stessa.

Per l'aggiornamento della Matrice sono stati seguiti una serie di passaggi:

- **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. A livello metodologico l'individuazione degli stakeholder è stata accompagnata dall'assegnazione di "punteggi di dipendenza e influenza" per definire la loro relazione con Randstad.
- **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 per Randstad e/o per i propri portatori di interesse e/o ritenuti rilevanti per l'intero settore.

- **definizione degli stakeholder prioritari e valutazione delle tematiche materiali:** sono state organizzate una serie di interviste one to one con i membri del Board of Directors al fine di:
 - a. definire la rilevanza degli stakeholder per ogni categoria di indagine;
 - b. valutare le tematiche in base alla loro rilevanza per Randstad e i portatori di interesse;
 - c. costruire la Matrice: il grafico che sinteticamente propone una rappresentazione delle tematiche che hanno una rilevanza per Randstad e i suoi stakeholder.

Sono emerse complessivamente 17 tematiche suddivise in 7 macro categorie, ovvero:

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

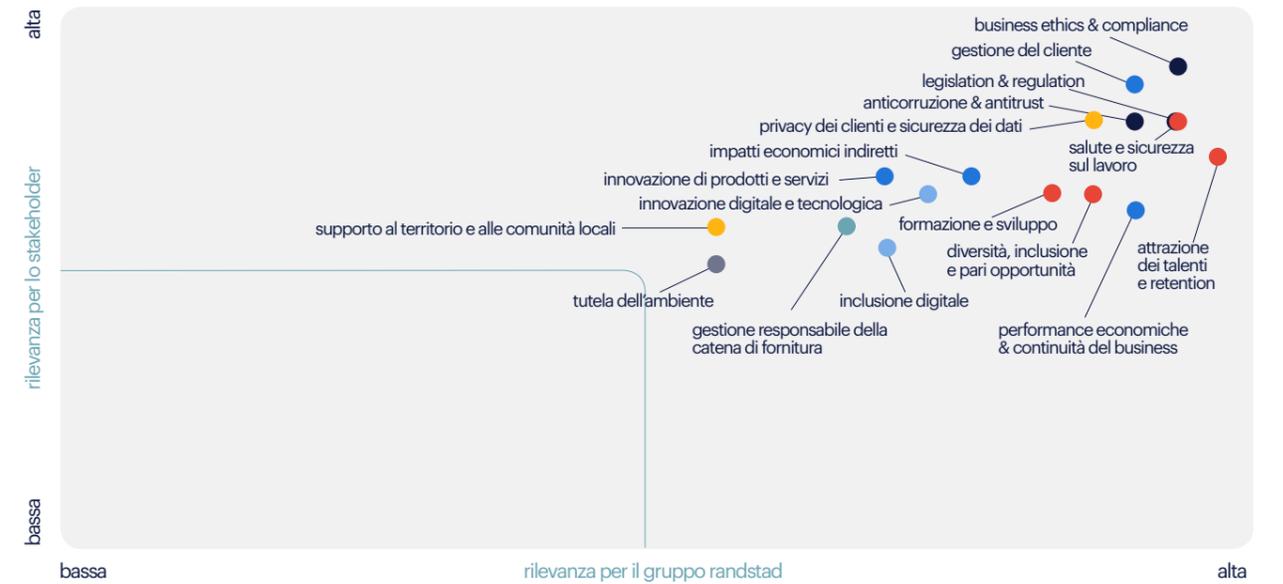
³ piattaforma di ascolto intelligente che converte il feedback dei dipendenti in insight fruibili.





→ stakeholder engagement e matrice di materialità.

L'incrocio delle informazioni raccolte all'interno e all'esterno dell'azienda sui temi individuati ha portato alla generazione della nuova 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 che hanno ottenuto la maggiore rilevanza sono "Business ethics & compliance", "Gestione del cliente", "Salute e sicurezza sul lavoro" e "Legislation & regulation".

Rispetto alla precedente Matrice di Materialità, i temi "Sviluppo al territorio e alle comunità locali" e "Tutela dell'ambiente" sono diventati materiali. In particolare, in linea con l'attuale presa di coscienza sull'importanza dell'impatto ambientale - visti i crescenti episodi di disastri naturali e l'innalzamento delle temperature - è fortemente

sentita la necessità di contribuire al raggiungimento del SDG 13 "Lotta al cambiamento climatico".

Infine, è aumentata la rilevanza del tema "Gestione responsabile della catena di fornitura", poiché sempre più si pensa all'azienda come parte integrante di un ecosistema più grande, in cui si tende ad ampliare la propria responsabilità riguardo al decision making dei fornitori e alla loro sostenibilità, per ridurre gli impatti negativi a monte.

macro categorie	tematica	impatto	tipologia
governance e compliance	business ethics & compliance	business ethics & compliance	negativo potenziale
		non conformità a leggi, normative, standard interni ed esterni applicabili con relativi impatti sociali, ambientali e/o economici negativi	negativo potenziale
		sviluppo di relazioni eque, trasparenti e costruttive con gli stakeholder	positivo potenziale
	anticorruzione & antitrust	pratiche anticoncorrenziali	negativo potenziale
	legislation & regulation	contributo all'evoluzione normativa	positivo potenziale
		deterioramento dei rapporti con le istituzioni	negativo potenziale
responsabilità economica	performance economiche & continuità del business	generazione e distribuzione di valore	positivo attuale
	impatti economici indiretti	contributo all'evoluzione del mercato del lavoro	positivo attuale
	performance economiche & continuità del business	dialogo con il cliente	positivo attuale
	innovazione di prodotti e servizi	promozione di pratiche innovative all'interno dei servizi proposti (recruitment, collocamento)	positivo attuale



macro categorie	tematica	impatto	tipologia
responsabilità sociale - persone	attrazione dei talenti e retention	alto turnover del personale e perdita di conoscenze chiave con impatti indiretti sugli stakeholders	negativo potenziale
		scarsa attrattività dei talenti	negativo potenziale
		promozione del benessere dei dipendenti	positivo attuale
	formazione e sviluppo	sviluppo delle competenze dei dipendenti	positivo attuale
		formazione dei lavoratori somministrati	positivo attuale
		crescita dei giovani	positivo attuale
	diversità, inclusione e pari opportunità	valorizzazione della diversità e inclusione	positivo attuale
		discriminazioni nella remunerazione tra uomini e donne	negativo potenziale
	salute e sicurezza sul lavoro	infortuni sul lavoro	negativo attuale
		consapevolezza in materia di salute e sicurezza (dipendenti / somministrati)	positivo attuale
responsabilità sociale - comunità	supporto al territorio e alle comunità locali	contributo allo sviluppo del territorio	positivo attuale
	privacy dei clienti e sicurezza dei dati	perdita di dati sensibili	negativo potenziale
responsabilità della catena di fornitura	gestione responsabile della catena di fornitura	promozione di pratiche di sostenibilità presso i fornitori	positivo potenziale
responsabilità ambientale	tutela dell'ambiente	generazione di emissioni climalteranti	negativo attuale
		generazione di rifiuti negli uffici	negativo attuale
responsabilità tecnologica	innovazione digitale e tecnologica	sviluppo delle competenze dei dipendenti	positivo attuale
	inclusione digitale	contributo alla riduzione del divario digitale	positivo attuale

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., e nel quarto trimestre 2022 anche Ausy Italy S.r.l., hanno adottato un modello di organizzazione, gestione e controllo rispondente ai criteri esposti nel Decreto Legislativo 231/2001.

In tutte le società del Gruppo sono diffuse e adottate una serie di policy, procedure e istruzioni operative interne che vengono condivise dalla Holding. Tra queste:

- **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 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.
- **Gifts & Hospitality and Anti-Bribery Policy**, indica i principi e i limiti di valore di regali e ospitalità offerti o ricevuti per garantire che i dipendenti Randstad non siano coinvolti - consapevolmente o inconsapevolmente - in situazioni che possano configurare comportamenti inappropriati. Queste regole rafforzano la reputazione e la rispettabilità di Randstad e ne aumentando la credibilità nei confronti dei partner. Si tratta di 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 vietati e sulle azioni da intraprendere ogni qual volta un dipendente sollevi un quesito in materia di violazioni.
- **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 propri confronti: 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 i furti o l'appropriazione indebita di fondi, titoli, forniture o altri beni; le irregolarità nella gestione di denaro di operazioni finanziarie; la falsificazione di documenti o alterazione

del financial reporting; la divulgazione o l'utilizzo di informazioni riservate o di proprietà; l'omissione o l'occultamento di fatti; la corruzione.

- **Human Rights Policy**, rafforza l'impegno di Randstad nel rispetto dei diritti umani e protegge quei gruppi di persone che sono più vulnerabili nel mercato del lavoro.
- **Discrimination, Intimidation & Harassment Policy**, per rafforzare l'impegno di Randstad nel fornire ai dipendenti un ambiente di lavoro privo di discriminazioni, intimidazioni e molestie, promuovendo pari opportunità e garantendo un trattamento dignitoso e rispettoso. Nel corso del 2022 è stato ideato e sviluppato il testo per l'ED&I Policy, poi pubblicato a inizio 2023. La mission di Randstad è garantire imparzialità, equità e rispetto della diversità in tutte le fasi di contatto: dalla fase di attraction alla selezione, alla crescita e allo sviluppo. L'obiettivo è costruire e sostenere una cultura del rispetto e delle pari opportunità; ci impegniamo per garantire un business che generi valore per l'intera società, in linea con i nostri core values. Valorizziamo la diversità, senza alcuna discriminazione legata ad abilità, etnia, età, genere, religione, orientamento affettivo o altre caratteristiche personali. Favoriamo l'inclusione come base dell'innovazione, ovvero la possibilità per tutti di condividere le proprie idee e sentirsi valorizzati nella propria unicità. Dal 2017 è presente l'ED&I Council presidiato dal HR Director, che si incontra mensilmente per affrontare i temi legati all'inclusione e alla diversità, per valutare progetti ed iniziative, che assicura il rispetto di tali principi come fondanti della cultura aziendale.
- **Misconduct Reporting Procedure**, descrive i passi da seguire quando si sospetta, o si ha la prova, di una grave violazione all'interno o in relazione al Gruppo Randstad. Attraverso questa procedura s'incoraggiano tutti gli stakeholder a segnalare qualsiasi incidente, situazione e problema che renda evidente una condotta in contrasto con i principi etici, le politiche e le procedure del Gruppo, nonché con le Leggi e i Regolamenti vigenti. Le segnalazioni possono pervenire attraverso molteplici canali dedicati, come l'Integrity Line (cui ha accesso anche l'Organismo di Vigilanza di Randstad) o l'indirizzo del Local Integrity Officer. Le segnalazioni che fanno riferimento a possibili violazioni anche del D.Lgs. 231/2001 sono trattate, oltre che dal Local Integrity Officer, anche dall'Organismo di Vigilanza della società interessata.

Al fine di diffondere i principi e le policy, le società del Gruppo (Holding Randstad N.V e le società del Gruppo Randstad in Italia) adottano dei piani di comunicazione (invio mail informative) e piani di formazione con cadenza almeno biennale per tutti i dipendenti (anche tramite piattaforma e-learning) aventi per oggetto le policy e le procedure interne relative a tali tematiche.

Il principale strumento messo a disposizione da Randstad a tutti i suoi stakeholder interni ed esterni per la segnalazione di (presunte) violazioni gravi all'interno del Gruppo è l'**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, che garantisce l'anonimato del segnalante. L'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 o in relazione a esso.

Tali episodi includono:

- violazioni dei Business Principles di Randstad;
- violazioni della Human Rights Policy;
- 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 qualora i normali canali risultassero verosimilmente inadeguati o inefficaci.

Il Local Integrity Officer - destinatario (unitamente al Central Integrity Officer) delle segnalazioni inviate tramite l'Integrity Line o anche tramite canale e-mail dedicato localintegrityofficer@randstad.it - garantisce che i casi segnalati siano esaminati e gestiti in modo legittimo e tempestivo nel pieno rispetto dei diritti di tutti i soggetti coinvolti.

Eventuali violazioni del Codice Etico e/o dei Modelli di Organizzazione Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 delle società del Gruppo Randstad dovranno essere segnalate all'**Organismo di Vigilanza** della società Randstad interessate. L'Organismo di Vigilanza ha anche il compito di proporre al Consiglio di Amministrazione eventuali modifiche o aggiornamenti al Codice Etico e/o dei Modelli Organizzativi in base all'evoluzione delle Leggi e delle attività aziendali.

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.



I diversi organi/funzioni di compliance - tra cui Health & Safety, Risk & Compliance Committee, DPO (Data Protection Officer), TRO (Tax Risk Officer), Organismo di Vigilanza, ecc. - presentano al CdA un report sull'attività svolta, sui principali rischi, criticità e strumenti di controllo, con cadenza annuale.

Eventuali criticità che emergono nel corso dell'anno vengono comunicate da ciascuna funzione all'Amministratore Delegato, per la condivisione, l'analisi congiunta della problematica e la definizione del relativo remediation plan, insieme a eventuali altre funzioni competenti (ad esempio Risk Dpt, Legal Dpt, HR Dpt, ecc.). Situazioni di particolare importanza o criticità possono essere portate all'attenzione dell'intero CdA.

Nel corso del 2022 si è verificata una sola criticità relativa alla tematica di salute e sicurezza. Nell'anno di riferimento, per nessuna delle Società del Gruppo Randstad in Italia sono state registrate non conformità a leggi e regolamenti. In particolare, non sono state erogate sanzioni per responsabilità amministrativa ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001 e non sono stati gestiti casi corruzione in cui Randstad è stata ritenuta responsabile. Inoltre, Randstad non ha subito azioni legali per comportamenti anticoncorrenziali, antitrust e pratiche monopolistiche.

Infine, per continuare a garantire consapevolezza e responsabilità etica nelle azioni di business, nel 2022 sono state erogate 3.113 ore di formazione su tematiche legate alla lotta alla corruzione, in netto aumento rispetto alle 326 del 2021.



touch point di ascolto.

In favore dei propri stakeholder, Randstad ha inoltre attivi **diversi canali di ascolto**.

Eventuali segnalazioni da parte dei clienti possono essere effettuate attraverso:

- referente commerciale;
- referente di sede;
- sezione "Contattaci" del 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 avvalersi di:

- segnalazioni ai referenti di filiale;
- account ufficiale sui principali social network: Facebook, LinkedIn, Twitter;
- sezione "Contattaci" del 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);
- i rappresentanti dei lavoratori SA 8000⁴ attraverso i Work Council (Wo.Co.), solo per i dipendenti diretti.

Anche in questo caso tutte le segnalazioni sono prese in carico e gestite, così come quelle pervenute 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 da sito pubblico, provenienti dalla sezione "Contattaci", e dal sistema di ticketing, giungono ai vari dipartimenti competenti e vengono prese in carico per garantire corretta risposta. Per quanto riguarda i contatti ricevuti attraverso gli account sui social network, questi vengono gestiti in prima battuta dalla direzione marketing che coinvolge, qualora necessario, i diversi dipartimenti in funzione della tipologia di segnalazione ricevuta.

⁴ si veda Glossario a fine documento.



le certificazioni.

A partire dal 2002 Randstad ha sviluppato 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.

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 2022 sono state erogate 2.989 ore di formazione cui hanno partecipato l'89% dei dipendenti, in notevole crescita rispetto al 2021.

	Randstad Italia S.p.A.	Randstad HR Solutions S.p.A.	Randstad Group Italia S.p.A.	Intempo S.p.A.	Randstad Services S.r.l.
ISO 9001 quality	2006	2005	2011	2022	2018
SA 8000 ethics	2005	2016	2016	2010	
ISO 14001 environmental	2016	2022	2022	2022	
ISO 27001 information security			2018		
GEEIS diversity per l'impegno in materia di diversity e inclusion	2011	2011	2011	2011	2011
ISO 45001 salute e sicurezza		2022			2020

Alla fine del 2022 è stato, inoltre, avviato il processo per ottenere la **certificazione Parità di genere UNI PdR 125:2022**. Nell'ultimo bimestre si è svolta la gap analysis per comprendere a che punto fosse l'azienda rispetto ai requisiti della norma. Tale analisi ha consentito di fare un focus sulle attività ED&I e in particolare sul livello attuale di parità di genere all'interno dell'azienda. La gap analysis è stata inoltre propedeutica agli stage 1 e 2 di audit di certificazione che si sono tenuti nel primo trimestre del

2023, grazie ai quali si procede all'analisi del contesto, del piano strategico ED&I e dell'action plan, del SGI (Sistema di Gestione Integrato), e di tutti gli indicatori riguardanti l'organico e la sua composizione, nonché la composizione del CdA e la prima linea di riporto al vertice, in un'ottica di parità di genere. Le società del perimetro della certificazione sono: Randstad Group, Randstad Italia, HR Solutions, Intempo.

GEEIS - Diversity

In Randstad un manager su due è donna e già nel 2011 è stata la prima agenzia per il lavoro a ricevere la certificazione GEEIS (Gender Equality European Standard), lo standard europeo che attesta i risultati delle imprese in termini di pari opportunità offerte a uomini e donne all'interno dei processi decisionali aziendali. Successivamente questa certificazione è diventata GEEIS - Diversity (Gender Equality European & International Standard), è stata rinnovata e ampliata e ha certificato le performance di Randstad nella tutela e valorizzazione di tutte le diversità.

La GEISS 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.





Elena Parpaiola,
Chief Operations Officer Staffing.

fare impresa in modo responsabile.

«Credo che sostenibilità significhi riflettere su come noi oggi viviamo e lavoriamo e su ciò che fa stare bene le persone. Guardiamo al valore che ciascuno può generare per la società, l'ambiente e le aziende, nel presente e nel futuro. Lavoriamo ogni giorno per essere un equitable and specialized talent Company».



[Guarda l'intervista completa](#)



come

operiamo.

→ come operiamo.

- 50 il nostro approccio.
- 51 strategia e modello di business.
- 55 employer branding.
- 58 equality, diversity & inclusive employment.
- 62 risk management.
- 64 randstad research.
- 66 il digitale al servizio del talento.
- 68 privacy dei clienti e sicurezza dei dati.
- 69 legislation & regulation.

il nostro approccio.

Il 2022 è stato per Randstad un anno molto significativo, in cui il mondo del lavoro ha continuato a cambiare in risposta all'evoluzione della tecnologia. Ma anche altri temi hanno assunto notevole importanza, a partire dalla **talent scarcity**: la carenza di talenti ha indotto l'azienda a mettere insieme una serie di iniziative non solo per attirarli, ma anche per formarli, in modo da poter offrire ai clienti persone in possesso delle competenze ricercate.

L'ultimo anno è stato inoltre segnato anche dal protrarsi del fenomeno della **great resignation**, caratterizzato dal progressivo aumento del numero di dimissioni dei lavoratori dal proprio impiego. Alla base di questo esodo può esserci un senso di insoddisfazione, determinato dalle motivazioni più svariate, che Randstad ha indagato e sul quale si è focalizzata, arrivando a definire il proprio obiettivo con il claim "insieme, per il lavoro che ti fa sentire bene", che sancisce l'impegno dell'azienda nel trovare un lavoro non solo soddisfacente, ma fonte di benessere per le persone.

Anche il **quite quitting** ha caratterizzato questo ultimo anno, vale a dire quel fenomeno di "abbandono silenzioso", un'attitudine a sottrarre tempo ed energie al lavoro per dedicarsi ad altri aspetti della vita. Per far fronte a questo fenomeno Randstad ha lavorato per ottenere nuove forme di equilibrio tra vita lavorativa e personale, cercando di andare incontro sia alle esigenze dei lavoratori, sia a quelle delle aziende clienti.

Questi temi, dunque, prima ancora di diventare fenomeni economico-sociali, hanno indotto l'azienda a domandarsi cosa stiano cercando le persone e come siano cambiate le esigenze di lavoratori e organizzazioni e di conseguenza dei mercati. Ambiti in cui Randstad, responsabilmente e con la partecipazione di tutte le persone che ne fanno parte, può adoperarsi per dare il proprio contributo.

Per riuscire in questo intento, Randstad ha investito in quattro direzioni che ne determinano l'approccio.

le giuste connessioni.

Randstad aiuta i talenti a creare le giuste connessioni utilizzando tecnologie per la ricerca e l'offerta di lavoro, per la raccolta di dati legati al mondo del lavoro e alle professioni, che vengono da Randstad studiati e analizzati in profondità.

L'automazione dei processi, peraltro, consente di dedicare più tempo a ciò che conta di più: conoscere le persone, le loro

capacità, ciò che può renderli soddisfatti e farli sentire bene. Con la stessa metodologia l'azienda approfondisce la conoscenza dei clienti, per capire quali percorsi desiderano intraprendere. Ciò passa dalla conoscenza del settore di appartenenza, della strategia, della cultura e delle ambizioni, ovvero degli elementi necessari per costruire il "perfect match".

far funzionare la flessibilità.

La flessibilità è un ingrediente del mondo del lavoro attuale. I cambiamenti in atto, l'emergere di nuove competenze e professioni richiedono adattamenti e transizioni tanto alle aziende, per la ricerca delle migliori risorse per raggiungere i propri obiettivi, quanto ai lavoratori che, sempre più spesso, apprezzano la flessibilità che consente loro di ottenere un miglior equilibrio tra vita lavorativa e personale.

Il ruolo di Randstad è dare fiducia alle persone e aiutarle a vedere e credere nel loro futuro, fornendo anche il supporto di cui hanno bisogno, consentendo ai clienti di assumere i migliori talenti quando ne hanno bisogno e ai talenti di cogliere nuove opportunità, apprendere nuove competenze e assumere i ruoli che si adattano alle loro esigenze nel tempo.

relazioni a lungo termine.

La tecnologia utilizzata da Randstad offre informazioni, evidenzia opportunità e consente connessioni rapide ed efficienti con le persone. Insieme ai clienti, l'azienda aiuta i talenti a realizzare il loro vero potenziale durante tutta la vita lavorativa, offrendo opportunità di riqualificazione e miglioramento delle competenze. Allo stesso tempo, Randstad sostiene i clienti nella costruzione e nel mantenimento di un parco competenze e risorse adatte a un mondo in rapida evoluzione. In questo modo diventa possibile il "perfect match" e la costruzione di relazioni a lungo termine.

avere un impatto.

Randstad mette in contatto i clienti con i talenti per supportare quante più persone possibile nella realizzazione del loro vero potenziale durante la loro vita lavorativa. Randstad desidera essere l'alleato a cui le persone tornano perché si sentono ascoltate, perché percepiscono un reale interesse rispetto alle proprie esperienze di vita professionale e non, perché si sentono aiutate a realizzare le loro ambizioni.

strategia e modello di business.

Randstad opera per continuare a essere percepita come un **consulente capace di accompagnare in ogni momento e situazione clienti e lavoratori**, grazie alla propria competenza nel leggere i cambiamenti, indirizzarli quando possibile e gestirli. Un consulente che può supportare le aziende nella costruzione di una forza lavoro di alta qualità, dinamica e capace di muoversi con competenza rispetto alle richieste dei mercati, e sostenere i talenti offrendo loro un orientamento, un indirizzo, rispetto alle continue e mutevoli esigenze del mercato del lavoro.

Intercettare e rispondere ai trend economico-sociali già prima citati - come talent scarcity, great resignation e quite quitting - e alla richiesta di maggior flessibilità da parte delle persone, che l'hanno sperimentata durante la pandemia, e da parte delle aziende, che cercano al contempo forti competenze di settore, sono aspetti che orientano la strategia di business di Randstad, insieme con l'obiettivo di puntare sulla **life-long employability** e sul **benessere delle persone** affinché stiano bene al lavoro, come nella vita privata.

Un altro aspetto che indirizza la strategia di Randstad, è l'**innovazione tecnologica**, che ridisegna le competenze

richieste dalle imprese per affrontare le nuove sfide, così come le abilità di cui i candidati devono disporre. Innovazione che rende sempre più possibile un **approccio flessibile e agile al lavoro**, modificando la work-life balance e moltiplicando le possibilità di mettere in contatto aziende e talenti che non si trovano nello stesso territorio.

Da molti anni Randstad si muove con competenza in questo perimetro in costante cambiamento e per questo motivo **la domanda verso i propri servizi è in continua crescita**, a testimonianza del ruolo di leadership non solo operativo, ma anche "di opinione" che Randstad ricopre.

Il risultato è una strategia ambiziosa, capace di leggere i dati di realtà, le tendenze e i cambiamenti, per diventare **la talent company più equa e specializzata**. Basata su fondamenta solide - valoriali e pratiche - la strategia si muove sulla creazione di valore attraverso un ampio portafoglio di prodotti e servizi, basati sulla tecnologia e con un chiaro legame con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile sanciti dalla Nazioni Unite.

I concetti portanti del modello di business di Randstad sono:



diventare la talent company più equa e specializzata



lavorare per includere i principi di equità, diversità, inclusione e appartenenza nel nostro lavoro quotidiano

diventare la talent company più equa e specializzata

Il principale obiettivo di Randstad è sostenere quante più persone possibile nella realizzazione del loro potenziale durante la vita lavorativa, per la crescita economica di aziende e Paese e per la piena occupabilità dei lavoratori che, attraverso Randstad, ottengono opportunità di carriera, ricollocazione, formazione.

L'ambizione di diventare la talent company più equa nasce dal fatto che, troppo spesso, le barriere impediscono a una persona di raggiungere il suo pieno e vero potenziale, a causa della sua provenienza, del suo aspetto e di chi è. L'impegno è lavorare per rimuovere queste barriere.

continuare a differenziarsi abbinando tecnologia e tocco umano



fare leva sulla collaborazione globale



sbloccare le potenzialità dei dati



dare priorità alle esperienze dei talenti

continuare a differenziarsi abbinando tecnologia e tocco umano

Abbinare il tocco umano - la cura, la vicinanza - all'uso consapevole della tecnologia è ciò che rende unica la proposta di Randstad. Aiutare le persone a trovare il lavoro che le fa sentire bene, infatti, significa conoscerle da vicino, anche attraverso dati e informazioni che, trattati a livello digitale, contribuiscono a definire il profilo

del professionista così da avviarlo al prossimo "perfect match". La conoscenza dei talenti si trasforma così anche in un patrimonio a disposizione delle aziende che possono attingervi per comporre i propri gruppi di lavoro in funzione delle esigenze che di volta in volta si presentano.

creare valore attraverso il portafoglio di prodotti e servizi



incrementare la presenza di nuovi concept a livello geografico



essere leader nei settori di maggior successo



far crescere i clienti



individuare nuove partnership

creare valore attraverso il portafoglio di prodotti e servizi

In un mondo del lavoro in continua evoluzione, e con l'emergere di nuove forme di lavoro, Randstad è costantemente alla ricerca di modi per migliorare processi e modelli esistenti al fine di fornire ancora più valore a talenti, clienti, e dipendenti. L'azienda investe risorse significative per rafforzare e innovare

continuamente modalità, progetti e processi che abbracciano l'intero percorso e ciclo di vita di aziende e lavoratori. L'intento è creare valore attraverso il proprio portafoglio concentrandosi sull'espansione della presenza in specifiche aree geografiche o settori, come accade ad esempio nell'ambito medicale.

costruire su solide fondamenta



core value



human forward promises



best people



strong concepts



excellent execution



superior brands

costruire su solide fondamenta

Progetti, percorsi e raggiungimento obiettivi prendono forma dai valori base - to know, to trust, to serve, striving for perfection, simultaneous promotion of all interests - che costituiscono le fondamenta della cultura di impresa di Randstad. Accanto a questi l'approccio Human Forward

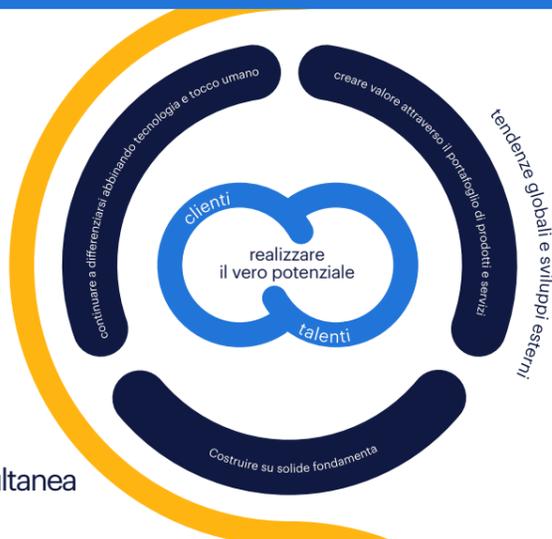
- basato su trasparenza, leadership e proattività - guida il comportamento dell'azienda. I 4 "building blocks" - Strong Concepts, Best People, Excellent Execution, Superior Brands - infine, guidano all'unisono l'agire di Randstad.



input: il nostro capitale

umano siamo orgogliosi di far crescere i migliori professionisti delle risorse umane nel mondo	intellettuale conoscenza, esperienza e la forza dei brand Randstad garantiscono servizi e concept della massima qualità	tecnologico capacità di scalare rapidamente le innovazioni collaudate a livello globale	finanziario mix sostenibile di debito e partecipazioni, più una solida posizione finanziaria	sociale interazione proattiva con governi e responsabili politici, aziende, sindacati, ONG e altri organismi
--	---	---	--	--

il nostro business model



risultato: promozione simultanea di tutti gli interessi

talenti, clienti e società in generale traggono grande beneficio dall'impatto sul capitale umano e finanziario creato da Randstad

talenti aiutiamo i talenti a trovare posti di lavoro gratificanti e a sviluppare le competenze e il loro vero potenziale	clienti aiutiamo i nostri clienti a trovare i migliori talenti	dipendenti offriamo sviluppo continuo e opportunità di carriera significative	investitori garantiamo valore economico a lungo termine per i nostri investitori	società attraverso le attività e il dialogo attivo, aiutiamo a plasmare il mondo del lavoro
--	--	---	--	---

impatto

supportare quante più persone possibile nella realizzazione del loro vero potenziale durante la vita lavorativa



employer branding.

La strategia di Randstad si concentra sulla creazione di valore a lungo termine e di un futuro migliore per tutti gli stakeholder. Mettendo il talento al primo posto, Randstad può servire meglio i clienti e offrire proposte innovative, puntuali e distintive come un vero partner.

L'Employer Branding (EB) - quell'insieme di attributi e qualità, spesso intangibili, che definisce l'identità dell'organizzazione come luogo di lavoro, evidenziandone le caratteristiche distintive rispetto ai competitor - è l'emanazione diretta delle linee guida della Holding e rappresenta la volontà di Randstad di creare un ambiente di lavoro inclusivo e di benessere.

Le attività che Randstad mette in campo per essere percepita come un buon datore di lavoro si traducono in contatti ed eventi con scuole e università, associazioni di categoria, aziende e fondazioni, master presso business school. Il contenuto proposto varia a seconda del target di riferimento, per questo è stato creato un catalogo di interventi, attività e laboratori.

Per far fronte alla talent scarcity e avere una maggiore visibilità sul mercato per il target professional, sono state attivate delle Academies riferite al mondo Tecnologico, Finance e Sales.

L'obiettivo è attrarre profili junior progettando un percorso professionalizzante all'interno di una delle aree sopra indicate e rafforzando la loro employability. Nel 2022 è stata avviata la prima edizione del Master HR, un corso di alta formazione avente l'obiettivo di formare profili consulenziali in quest'ambito sia per l'interno sia per il mercato.

Nel 2022 è stata inoltre implementata una funzionalità nel gestionale aziendale per misurare la candidate experience, con il proposito di raccogliere informazioni utili a migliorare l'approccio con il candidato.





Valentina Sangiorgi,
Chief HR Officer.

siamo parte di un tutto.

«Essere sostenibili per me significa riconoscere di essere sempre dentro a una relazione sistemica, influenzare ed essere influenzati dal contesto esterno. Vedere l'azienda come parte di un organismo molto più grande, più complesso e completo che ha che fare con la vita e il futuro delle persone».



[Guarda l'intervista completa](#)

equality, diversity & inclusive employment.

I temi ED&I sono di cruciale importanza per Randstad: l'azienda si impegna a coniugare la diversità delle persone, ciò che davvero definisce la loro "unicità", con la costruzione e il mantenimento di un senso di appartenenza capace – attraverso accoglienza, cura e condivisione – di gettare le fondamenta di un rapporto di lunga durata, piacevole da vivere e portatore di risultati eccellenti a livello professionale. **Individualità e diversity** vanno così affrontate dal punto di vista di ciò che rende uniche le persone e, per questo, è importante intraprendere una progettualità che dal concetto di "diversità" si sposti verso un percorso di consapevolezza dei propri bias e di apertura verso punti di vista e opinioni capaci di creare quel confronto e quella dialettica necessaria per la crescita delle persone e dell'azienda nella sua interezza.

Randstad lavora ogni giorno in questa direzione per realizzare un ambiente di lavoro "sano", dove equità non è sinonimo di "giustizia", ma di "forza" nel superare stereotipi che sono insiti nella nostra cultura e guidano, a volte inconsapevolmente, le scelte di ciascuno di noi. Per farlo Randstad ha effettuato scelte formali come **la Certificazione Etica (SA 8000) e la GEEIS - Diversity** (Gender Equality European & International Standard), con il proposito di tradurre i propri impegni in azioni concrete e

misurabili: ogni anno l'azienda osserva, monitora e guida la crescita delle proprie persone anche da un punto di vista di diversità di genere. Oggi Randstad conta il 50,7% (+7,3% vs 2021) di donne in posizioni di Senior Management, così come il 42,9% del Board of Director di Randstad è composto da manager donne. Da anni, inoltre, si rinnova l'impegno nel misurare e ridurre il gap salariale. In fase di ingresso in azienda viene valutato il valore della posizione che la persona va a ricoprire per offrire un pacchetto retributivo indipendentemente dalla RAL di partenza.

Randstad lavora quotidianamente sui temi di supporto alla genitorialità per **sostenere i neogenitori**, madri e padri. Da più di 10 anni viene riconosciuto un importante contributo per l'asilo nido (€ 250 netti al mese per ogni mamma o papà che lo richieda). Nel corso del 2022 ne hanno usufruito 294 persone per un importo complessivo pari a € 506.000. Sono offerte, in più, misure di flessibilità oraria e di organizzazione del lavoro, una forma ulteriore di work-life balance connessa agli obiettivi di performance aziendali. Nel 2022 il 96% delle neo-mamme è tornato al lavoro dopo il congedo parentale e il 100% di loro è rimasto in azienda dopo un anno (retention). Inoltre, nel corso del 2022, sono state assunte 888 persone di cui il 71% donne. Nel 2020 è stato introdotto il progetto

→ equality, diversity & inclusive employment.

Grow-up che è continuato nel 2022, cui è dedicato un approfondimento a pagina 112.

Da anni Randstad sostiene la Pride Week per portare in azienda occasioni di sensibilizzazione e partecipazione attiva rispetto all'orientamento sentimentale. Dal 2021 è stato introdotto un set di dieci domande nella survey di clima, per capire quanto le persone si sentono di essere in un'azienda capace di integrare le diversità, valorizzandole, lavorando sull'inclusione e sulla non discriminazione. La **survey mensile** permette di comprendere quale sia "la temperatura interna" su questi temi e, in un dialogo costante che può essere anche anonimo, continuare a lavorare su un percorso di miglioramento rivolto al benessere delle persone. Nel 2022 il punteggio sui temi ED&I è aumentato di 0,3 punti, segno del lavoro che l'azienda sta facendo su questi temi, restituito anche dal vissuto delle persone come evidenzia questo dato.

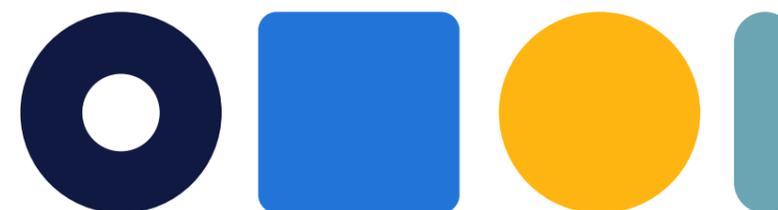
Inoltre, nel 2022 è stata data continuità alla formazione in e-learning sui bias cognitivi realizzata nel 2021. Tale formazione ha l'obiettivo di riconoscere i bias cognitivi (pregiudizi) ed è rivolta a tutti i colleghi che nel loro ruolo si occupano di recruitment al fine di lavorare sulla consapevolezza dei propri bias e imparare a gestirli in ognuna delle fasi di selezione per presentare il candidato più idoneo in base a competenze e motivazione, indipendentemente dal background (di genere, etnico, culturale, di orientamento sentimentale, ecc.). Sempre su questo tema nel 2022 è stata realizzata una **formazione** orientata a rendere i manager consapevoli dei propri bias e a superarli in un'ottica di approccio volto all'integrazione. Il target di riferimento è stato il middle e senior management di Randstad. Il corso si è svolto in una sessione d'aula. Sono stati formati 294 manager, equivalenti al 74% della popolazione manageriale.

Dal confronto con gli stakeholder, e in particolare con i dipendenti interni, i candidati e le aziende, Randstad ha sviluppato un progetto volto ad avvicinare il vissuto e l'esperienza delle persone che sono in un percorso di **affermazione di genere** (cd. transgender), realizzato nel primo semestre 2023. L'obiettivo che si prefigge il percorso è far conoscere le storie delle persone in affermazione di genere, personali e professionali, e comprendere come spesso la loro motivazione e le loro competenze non siano neanche considerate in un processo di selezione, rendendole quindi vittime di discriminazione. In questo Randstad vuole fare la propria parte e informare, far conoscere e sensibilizzare per rendere il mondo del lavoro sempre più equo ed inclusivo, a partire da Randstad stessa.

Un altro progetto nato dal confronto con un'azienda cliente e un'associazione è "**Spazio Donna**", il cui evento correlato si è tenuto il 7 febbraio 2023. Si tratta di un progetto di inclusione sociale che racchiude un percorso di empowerment, con l'obiettivo di reinserire nel mondo del lavoro donne con un vissuto di violenza e di esclusione alle spalle, per ridare loro dignità e indipendenza economica attraverso un lavoro. Il progetto "Spazio Donna" si inserisce, quindi, nel quadro delle attività che Randstad svolge da anni a favore delle comunità locali, nell'ottica di generare valore e performance in nome di una responsabilità sociale di cui l'azienda si fa portavoce.

Randstad conta inoltre su:

- la **Divisione HOpportunities** che supporta l'azienda e i propri clienti nel reclutamento e nella selezione di persone con diverse abilità (categorie protette)⁵;
- il **Progetto Without Borders** dedicato a recruitment e formazione di rifugiati e migranti di lungo periodo per qualificare le loro competenze e dare loro un'opportunità di lavoro⁶.



⁵ approfondimento a pagina 100.
⁶ approfondimento a pagina 97-98.

altre iniziative ED&I.

progetto Libellula, contro la discriminazione di genere.
È continuata nel 2022 la partecipazione di Randstad al Progetto Libellula, il programma che unisce una rete di aziende nel contrasto alla violenza e alla discriminazione nei confronti delle donne e promuove la diffusione di una cultura aziendale fondata sul rispetto e sulla parità di genere. Nell'ambito del Progetto, Randstad ha organizzato un programma di incontri per sensibilizzare i propri dipendenti sui temi degli stereotipi di genere e sulla valorizzazione delle diversità in azienda. Programma di Live Talk, il cui dettaglio è presente nella sezione People alla pagina 114.

il calendario "Be your best self".

Nell'ambito di un continuo impegno per la promozione di una cultura del rispetto e di un lavoro senza barriere, fisiche, sociali o psicologiche, Randstad ha chiesto alle proprie persone di diventare testimonial del calendario Randstad 2023 "Be your best self". Il progetto ha l'obiettivo di diffondere il valore dell'unicità, in un mondo del lavoro basato sulle pari opportunità, dando vita a un calendario che rappresenta diversi modi di essere unici. Il calendario ha come protagonisti 12 colleghi che, raccontando la loro storia, hanno saputo comunicare in che modo il loro lavoro li rende unici, quale caratteristica, soddisfazione e senso di realizzazione sono riusciti a raggiungere grazie al ruolo che ricoprono.

Il ricavato della distribuzione del calendario è stato destinato a un'associazione benefica: tra quelle proposte dai colleghi è stata estratta a sorte l'associazione NeMO (Neuro Muscular Omnicentre) che nasce per prendersi cura delle persone affette da malattie neuromuscolari, come la SLA (Sclerosi Laterale Amiotrofica), la SMA (Atrofia

Muscolare Spinale) e le Distrofie Muscolari, cui sono stati devoluti i fondi raccolti dalla vendita del calendario ai dipendenti, pari a € 2.875.

creazione della community ED&I.

Nel 2022 è stata aperta alla partecipazione di tutti i dipendenti una community specifica sui temi di inclusione, equità e parità di genere. Si tratta della prima community ufficiale ED&I di Randstad Italia: uno spazio dedicato al sostegno di questi valori che ogni giorno guidano l'operare dell'azienda. In questo spazio ognuno può condividere o farsi promotore di iniziative ED&I per agire e costruire, insieme, una cultura del rispetto e delle pari opportunità, oltre ogni stereotipo e forma di discriminazione.

nuovo codice delle pari opportunità in ambito lavorativo.

Nel dicembre 2021 è stata pubblicata in Gazzetta Ufficiale la Legge n. 162/2021, che ha modificato il Codice delle pari opportunità tra uomo e donna in ambito lavorativo (D. Lgs. N. 198/2006) e la nuova normativa è stata recepita da Randstad a inizio 2022.

Uno degli aspetti più importanti valorizzato nel nuovo Codice è il divieto di discriminazione motivato da ragioni di sesso. Tale divieto viene ampliato includendo espressamente tra le categorie di persone da tutelare non solo i lavoratori, ma anche i candidati. Non è una novità per Randstad e la sua cultura. I principi etici, i valori e le norme che ne regolano l'attività come azienda e agenzia per il lavoro da sempre guidano verso il pieno rispetto del divieto di discriminazione durante il percorso di selezione.

Il nuovo Codice amplia la nozione di discriminazione rilevante in ambito lavorativo, includendo tutti i comportamenti e le azioni che possono porre in una condizione di svantaggio le candidate o le lavoratrici solo in ragione del loro sesso.



risk management.

Nell'ambito della costruzione della strategia, per Randstad la gestione del rischio è una componente imprescindibile. Conoscere i rischi è infatti necessario per prendere decisioni e delineare un modello di business realizzabile e sostenibile.

L'azienda opera su mercati di diverso tipo, maturi ed emergenti, con sviluppo normativo e tipologia di concorrenza differenti tra loro. 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 possono essere impattate da potenziali rischi.

Esistono molte 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, così come la trasformazione digitale, che sta altresì cambiando i modelli di business, ha un impatto sul "profilo di rischio".

La gestione del rischio entra quindi a far parte della modalità di governance, caratterizzata da processi attraverso i quali Randstad identifica, valuta, quantifica, monitora e mitiga i rischi collegati allo svolgimento delle proprie attività e al settore di appartenenza.

il monitoraggio del 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 legati a operazioni straordinarie che hanno un impatto sul raggiungimento degli obiettivi a medio-lungo termine, come volatilità dei mercati, condizioni macroeconomiche e condizioni politiche;
- Area Operativa - comprende tutti i rischi correlati ai processi di business;
- Area Finanziaria/Reporting - comprende tutti i rischi inerenti alla 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.

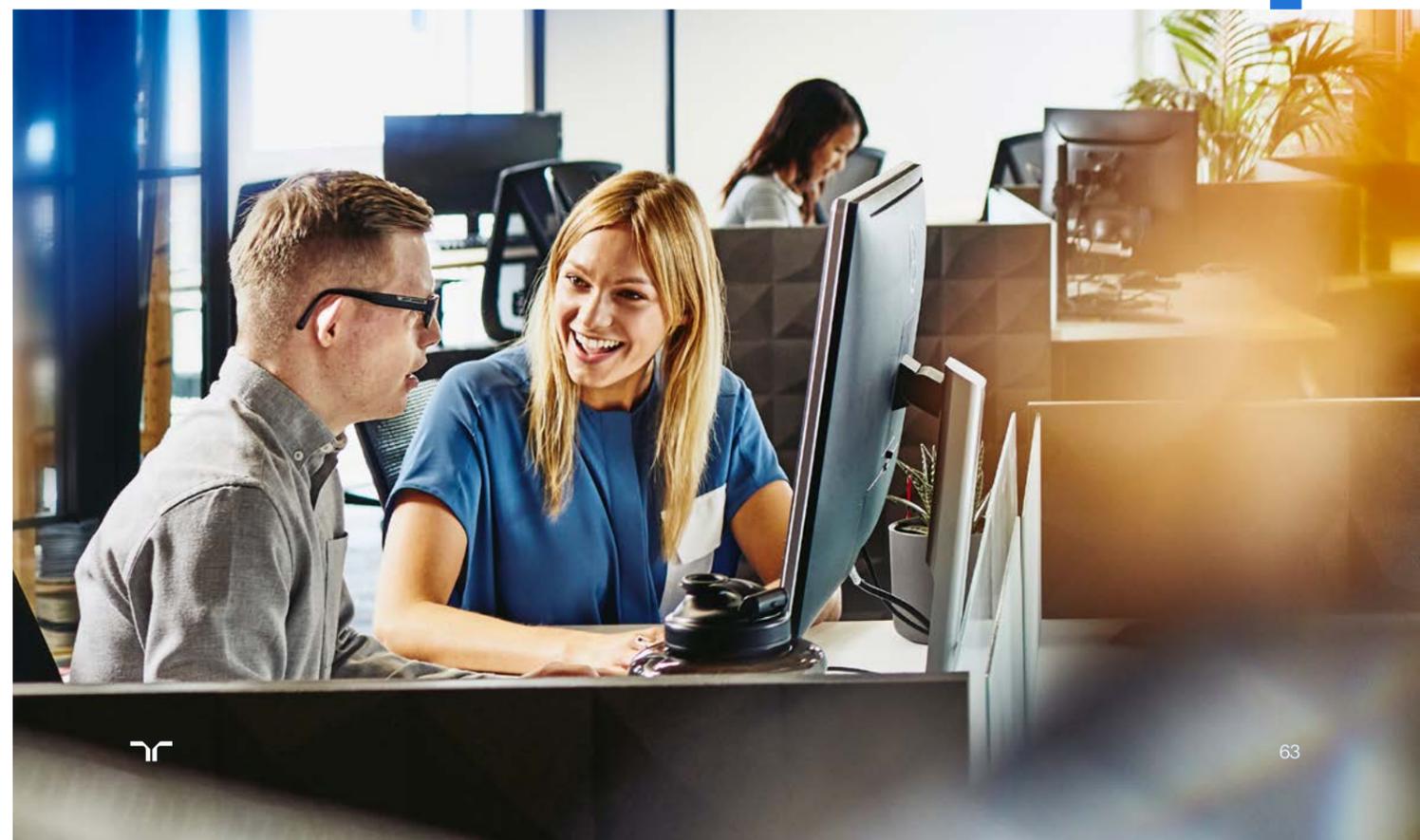
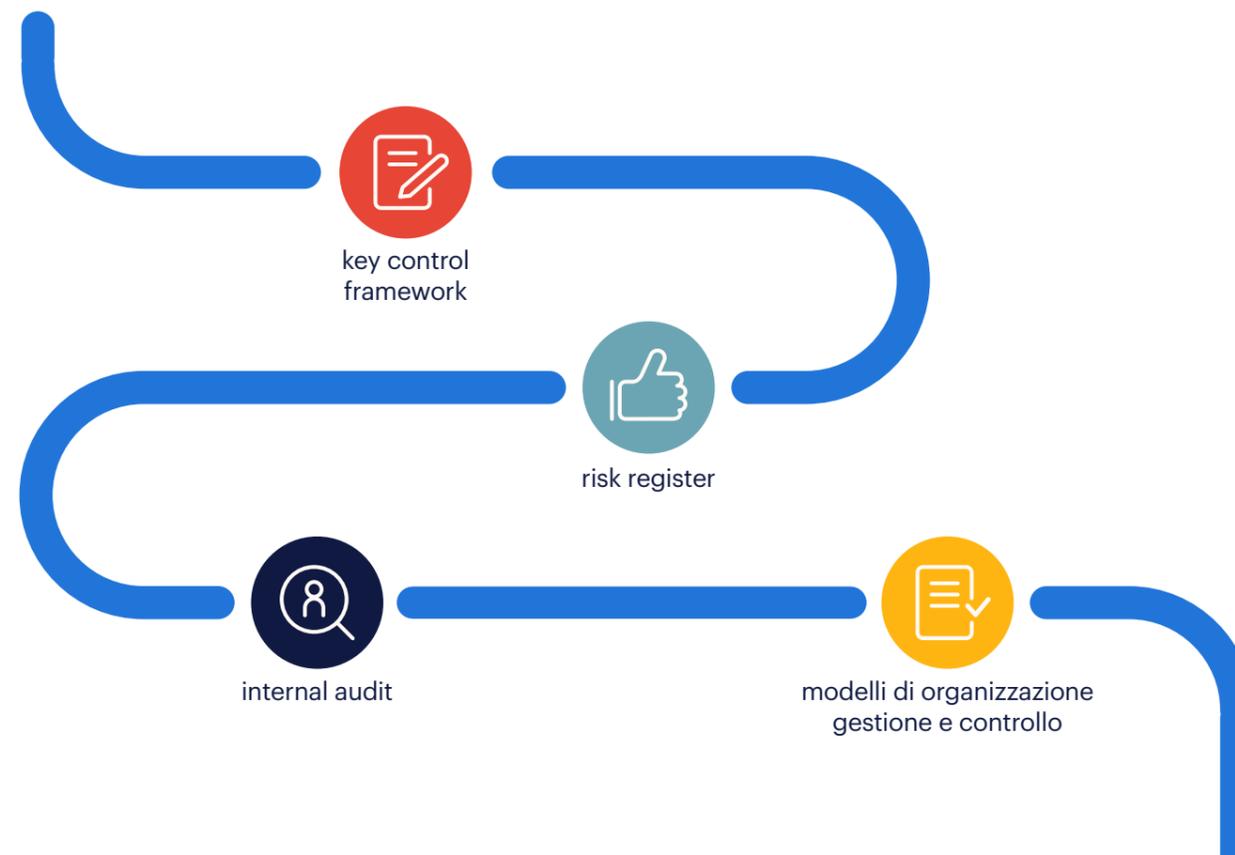
La definizione delle voci che compongono il Risk Universe determina il **Risk Appetite**, ovvero il tasso di rischio che Randstad ritiene compatibile (e quindi accettabile) in funzione del raggiungimento dei propri obiettivi. Soltanto i progetti compatibili con il Risk Appetite vengono avviati.

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 definire quali azioni intraprendere. La struttura del KCF ruota attorno a 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 cinque principali rischi a cui Randstad potrebbe essere esposta. L'assessment dei Rischi (formalizzati poi nel Risk Register) da parte del Board of Directors conduce alla definizione di azioni, e rispettive scadenze, necessarie per mitigarne il potenziale impatto;
- **Internal audit**, consente di verificare e controllare l'efficacia delle azioni individuate e la conformità delle attività aziendali rispetto ai rischi. I risultati delle verifiche dell'Internal Audit sono condivisi periodicamente con i responsabili diretti e con il Board of Directors;
- **Modelli di organizzazione gestione e controllo**, previsti dal Decreto Legislativo 231/2001 e una serie di procedure di risk management suddivise in valutazione dei rischi interni ed esterni.

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 N.V. e dichiara che l'azienda è sotto controllo.

→ risk management.



Costituito all'inizio del 2019, Randstad Research Italia è il centro di ricerca indipendente del Gruppo Randstad che si occupa di indagini qualitative e quantitative, case study e studi di settore. Il centro di ricerca analizza la domanda e l'offerta nel mercato del lavoro e i conseguenti possibili fabbisogni di competenze.

Gli studi si basano sull'osservazione dei profili professionali richiesti nel breve, medio e lungo periodo, anche a livello settoriale e territoriale, nonché sui mercati internazionali del lavoro.

Di seguito le principali ricerche effettuate nel 2022:

- [Survey su Competenze, Retribuzioni, Difficoltà di reperimento](#), indagine che raccoglie dati sul mondo del lavoro italiano, in particolare nel campo manifatturiero, a metà del 2021, vale a dire all'uscita dal periodo più critico della crisi Covid;
- [Le isole degli uomini tra i 30 e i 69 anni tra attività e inattività](#), studio che continua il viaggio nell'arcipelago degli inattivi iniziato nel 2021;
- [Le professioni per una rivoluzione buona della mobilità](#), in questo rapporto Randstad Research cerca di fornire alcuni spunti di riflessione in merito alle opportunità che la transizione ecologica e la necessità di una maggiore sostenibilità porteranno nei prossimi 5-10 anni;
- [Skills for the Digital Transition: Assessing Recent Trends](#)

[Using Big Data](#), studio realizzato in collaborazione con OCSE (l'Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico) per indagare le tendenze nella domanda di occupazioni digitali, identificare le competenze più richieste e i percorsi di riqualificazione più efficaci;

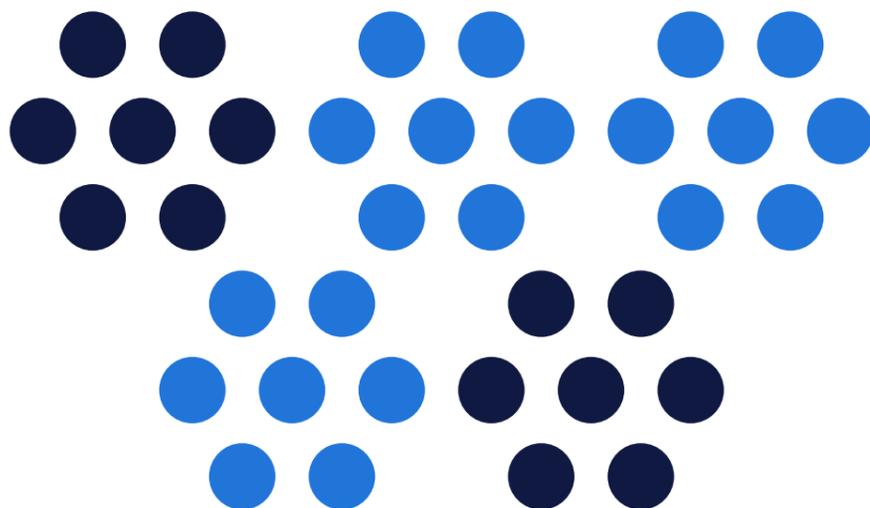
• [Connessioni al servizio della fruibilità: le 100 e più professioni digitali del futuro](#), complementare al Rapporto OCSE precedentemente citato, in questo rapporto si prova a stilare una panoramica delle professioni digitali del futuro;

• [Il rapporto tra posti vacanti e disoccupazione: quanto vale, come si differenzia tra regioni e tra settori](#), questo studio presenta per la prima volta una stima della "Curva di Beveridge", che consente un'analisi puntuale del rapporto tra disoccupazione e posti vacanti, consentendo valutazioni prospettiche.

I contenuti dei Rapporti e, in generale, tutto il lavoro svolto dall'istituto di ricerca di Randstad hanno ottenuto nel 2022 una significativa diffusione:

- 207 uscite tra stampa, radio e TV;
- 40.038.284 contatti (OTS - Opportunity To See)⁷.

 [Visita il sito research.randstad.it](https://research.randstad.it)



⁷ un dato in leggera contrazione rispetto al 2021 quando si erano registrate:
• 227 uscite tra stampa, radio e TV;
• 63.354.807 contatti (OTS - Opportunity To See).

le isole degli uomini tra i 30 e 69 anni tra attività e inattività.

In Italia più di un uomo su cinque tra i 30 e i 69 anni è inattivo. Si tratta della fascia di età in cui l'occupazione è centrale nel ciclo di vita: è superata l'età degli studi secondari e terziari (anni in cui si investe in capitale umano), di conseguenza o lavorano o sono inattivi/disoccupati. In un Paese che storicamente ha privilegiato, nel mercato del lavoro, gli uomini rispetto alle donne, l'elevata quota degli inattivi sorprende ed è in effetti superiore alla media dei paesi europei. I più giovani faticano a trovare un impiego; troppi, tra i meno giovani, lo abbandonano prematuramente; in molti si trovano in difficoltà nei momenti di crisi. Le ragioni vanno ricercate nei tanti ritardi che hanno penalizzato l'economia italiana negli ultimi trent'anni, approfonditi da alcuni recenti contributi cui ci riferiamo in questo rapporto: primi fra tutti, il ristagno della produttività e la mancata espansione dei sistemi di istruzione terziaria e della formazione continua. Il "blocco dell'ascensore sociale", l'accentuarsi delle disuguaglianze e dei fenomeni di esclusione che ne sono conseguiti rappresentano un'ipoteca per il futuro. È un problema acuto nel Mezzogiorno e, seppure il Centro-

Nord sia in media con l'Europa, rimane tuttavia lontano dai Paesi leader.

Per l'incapacità di espandere le frontiere della coesione sociale e dello sviluppo, si rischia di non riuscire a cogliere le tante opportunità che offrono le nuove tecnologie, insieme alla transizione verso l'economia sostenibile, di cui il PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza) rappresenta una leva decisiva.

Questo Rapporto documenta come l'inattività abbia in Italia una componente di breve periodo, in cui disoccupazione e inattività appaiono muoversi in maniera inversa, e una componente strutturale, in cui invece sembrano appaiate. Sarebbe importante agire con decisione e con strumenti diversi e adeguati sia sugli aspetti di breve periodo sia su quelli strutturali dell'inattività.

 [Scarica il rapporto](#)

le professioni per una "rivoluzione buona" della mobilità.

Sono oltre un milione e mezzo i lavoratori già coinvolti direttamente dalla rivoluzione della mobilità, in primis gli oltre 600.000 meccanici e specialisti che lavorano nelle fabbriche e nelle officine di riparazione, essenzialmente su motori termici e attività annesse, cui si aggiungono 600.000 autisti e conducenti legati a mezzi di trasporto convenzionali, ma anche tutti coloro che sono coinvolti in prima persona nell'organizzazione e nella vendita di beni e servizi della mobilità.

Il capitale umano appare lo snodo centrale da affrontare, non soltanto in termini di formazione, ma anche in termini di riconoscimento di ruoli e di funzionalità delle organizzazioni e delle loro interrelazioni.

Centrali risultano le figure degli "integratori", necessarie per progettare, coordinare e realizzare le trasformazioni che ci attendono. Che si tratti dei pianificatori del territorio ai vari livelli di governo, dei "mobility manager", dei "designer" del digitale, è cruciale e urgente che le

organizzazioni pubbliche e private creino delle posizioni ben definite per ruoli e deleghe per questi specialisti in organico, con attività che siano a diretto supporto della dirigenza e con obiettivi monitorati.

Ma, oltre a queste, diventerà importante un'ampia gamma di nuove figure. Come gli operai e gli artigiani, che da meccanici stanno diventando mecatronici e informatici. Fino ai ricercatori e agli scienziati, che hanno il compito di pensare soluzioni per il futuro, passando per impiegati, quadri e dirigenti, che dovranno cimentarsi in professioni nuove o comunque rinnovare quelle esistenti secondo una logica di "ibridazione" e collaborazione. È urgente, infatti, unire le competenze professionali di base a competenze aggiuntive, in particolare nel campo digitale, legale, economico, della negoziazione.

 [Scarica il rapporto](#)

il digitale al servizio del talento.

L'uso di servizi e piattaforme digitali ha avuto un ruolo centrale anche nel 2022, anno in cui Randstad ha consolidato il relativo approccio strategico. L'azienda ha applicato soluzioni digitali già esistenti e implementato nuovi tool e processi, mantenendo un uso consapevole della tecnologia abbinato al tocco umano, alla cura destinata a ogni persona.

Nel corso dell'anno sono stati consolidati strumenti già presenti in precedenza, apportando miglioramenti alle piattaforme in uso (app, web, ats), e potenziato l'offerta grazie all'introduzione di nuovi servizi:

- Area Privata: integrazione con Peoplelink, gestione dei dati degli sgravi dei candidati, miglioramento dell'usabilità per Candidati e Clienti;
- Hubspot: strumento e connessione con i dati dei candidati presenti nei gestionali di Front Office;
- ATS - Applicant Tracking System: apportato migliorie sulla struttura delle valutazioni dei candidati, sulla gestione dei flussi interni, automazione iscrizione a percorsi di Formazione A Distanza;
- Metaverso: adozione della tecnologia con l'apertura di un ambiente digitale all'interno del metaverso Coderblock;
- RIO Technology: estensione del tool che permette una

gestione veloce e altamente performante del processo inerente la sfera della Ricerca e Selezione dei candidati assunti direttamente dall'azienda cliente, utilizzando la FEA (Firma Elettronica Avanzata)/FES (Firma Elettronica Semplice);

- Digivents: piattaforma tecnologica per la gestione efficace degli eventi;
- Relevate Interview: strumento che consente all'organizzazione di fare video interviste sincrone o asincrone; inoltre permette di organizzare meeting in automatico tra candidati, referenti clienti e selezionatore Randstad. Con questo strumento è possibile velocizzare la fase di screening individuando il candidato ideale per una specifica richiesta: grazie all'oggettività dei test che si sottopongono ai candidati la selezione non viene influenzata da pregiudizi;
- Rachel/RPA: robot che automatizza la creazione dei contratti di somministrazioni, prestazioni e rispettive proroghe e li mette in firma;
- SPM - Strategic Portfolio Management: introduzione del sistema di Program management di Gruppo per l'ottimizzazione dei processi di governance e valutazione delle iniziative al fine di assicurare l'aderenza alla strategia aziendale;
- DBUnico: sistema specifico per la selezione e il recruiting di candidati ricercati da clienti di grandi

→ il digitale al servizio del talento.

dimensioni, questo strumento permette di velocizzare le attività grazie agli automatismi presenti, inoltre aiuta a organizzare le formazioni e le visite destinate ai candidati;

- Digitalizzazione della raccolta Iban per la categoria dei corsisti attraverso l'implementazione di una sezione nell'area privata in cui il corsista può in autonomia e in piena sicurezza fornire questo dato accelerando il rimborso dei corsi là dove è previsto.

Nel 2022 è continuato lo sviluppo del progetto globale *Relevate Interview* che ha l'obiettivo di rendere le innovazioni digitali più efficaci e fruibili da parte di tutti gli stakeholder.

Randstad ha, inoltre, intensificato l'impegno per l'*inclusione digitale*, fornendo formazione di vario tipo:

- Partnership Osservatorio Politecnico di Milano Startup Intelligence: nel 2022 l'azienda ha partecipato a tre workshop aperti a tutti i dipartimenti in ambito digital: "Droni e mobilità area avanzata", "Transizione ecologica - Mobilità sostenibile", "Digital e Innovation upskilling e reskilling";
- Formazione interna: organizzati incontri di formazione sui temi legati alle nuove tecnologie con focus sui trends web3, metaverso, NFTs - Non-Fungible Token

- tecnologia di ultima generazione che permette di certificare contenuti sul web.;
- Mymeta: implementazione di uno strumento volto al supporto dell'adozione degli strumenti digitali;
- Creazione di demo interattive per mostrare agli utenti dei servizi digitali (clienti e lavoratori) in che modo si utilizzano i servizi stessi.

Per aumentare l'uso e la conoscenza di piattaforme e di funzionalità digitali sono state effettuate sessioni di *formazione* con il metodo del cascading, coinvolgendo nella prima fase i Digital sponsor e in seguito, attraverso di loro, la popolazione aziendale.

Per essere sempre aggiornati e inclusivi nei confronti dei nuovi entranti, sono state organizzate mensilmente delle open session su specifici processi digitali in modo da facilitare la digital transformation e il cambiamento di abitudini per avere una popolazione aziendale maggiormente a proprio agio con gli strumenti digitali.

Il *monitoraggio dell'efficacia e della knowledge* è stato effettuato attraverso una dashboard di reporting con albertura territoriale e di business per individuare azioni formative e informative laddove si sono riscontrati livelli di utilizzo sotto la media nazionale.



privacy dei clienti e sicurezza dei dati.

Per garantire il corretto trattamento dei dati personali che gli stakeholder affidano a Randstad, è attivo il protocollo "Client and Talent Data Protection", che assicura la piena compliance alla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali.

Nel 2022 Randstad ha mantenuto inalterato il proprio impegno sul tema, in particolare per quanto riguarda gli standard e le best practice che caratterizzano le attività aziendali.

I rischi legati al [trattamento dei dati personali](#), accompagnati dal crescente aumento dei crimini informatici hanno reso necessario un continuo aggiornamento delle misure di sicurezza in essere e una costante attività di sensibilizzazione nei confronti della popolazione aziendale relativa a tali rischi, così come un'attenta analisi di quelli legati alle nuove iniziative di business.

Randstad ha pertanto pianificato ed effettuato interventi formativi e di sensibilizzazione volti a incrementare l'attenzione e la conoscenza relativa alle tematiche legate alla protezione dei dati personali e alla sicurezza delle informazioni, nonché all'osservanza di policy e procedure aziendali in materia.

Il Gruppo di Lavoro Privacy, costituito in Assolavoro (l'associazione che raggruppa tutte le agenzie per il lavoro) nell'ambito del progetto del Codice di Condotta per il

settore delle Agenzie per il Lavoro (APL) ai sensi dell'art. 40 del Regolamento UE 2016-679, ha continuato le proprie attività anche nel 2022, con l'obiettivo 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 dagli altri organismi rappresentanti le categorie di titolari del trattamento o responsabili del trattamento, in funzione delle peculiarità dei diversi settori 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 e le relative criticità riguardanti il 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 a convegni, tavoli di lavoro e workshop di rilievo nazionale e internazionale (come, ad esempio, la partecipazione al Coordinamento Internazionale Data Protection & Information Security di Randstad N.V.).



legislation & regulation.

Randstad provvede all'analisi e alla [gestione delle novità normative e degli impatti](#) che ne derivano attraverso un processo strutturato e consolidato, poiché il settore in cui opera è fortemente influenzato dalla normativa relativa al mercato del lavoro.

Il Gruppo, inoltre, interviene efficacemente nell'applicazione delle nuove norme, adeguando business, processi e approcci nei confronti dei soggetti interessati, rispondendo in tal modo con consapevolezza e professionalità alle continue esigenze e sollecitazioni del mercato, al fine di affrontare al meglio le nuove sfide. Per tale ragione l'azienda riserva particolare attenzione anche all'aggiornamento e alla formazione del personale interno, in particolare alle figure commerciali e professionali dedicate alla gestione delle relazioni con i candidati, i lavoratori, le aziende clienti e in generale con tutti gli stakeholder di riferimento.

Randstad riveste il ruolo di [opinion leader](#) informando, aggiornando i propri clienti sui contenuti e gli impatti delle novità normative, intraprendendo sia verso l'esterno sia verso l'interno iniziative e azioni di comunicazione utili come:

- newsletter;
- infografiche;
- direct mailing;
- webinar;
- workshop dedicati;
- libreria legal.

Fra gli strumenti dedicati alla condivisione dei contenuti normativi rilevanti per il business si pone l'accento sulla [libreria legal](#), uno spazio implementato e curato dalla funzione Legal e liberamente consultabile da tutti i dipendenti tramite la intranet aziendale. Attraverso tale strumento vengono messi a disposizione delle varie funzioni aziendali specifici materiali di approfondimento sugli ambiti normativi di maggiore interesse e impatto per il business (a titolo esemplificativo: presentazioni di sintesi, newsletter e schemi di riepilogo corredati da casi pratici), con l'obiettivo di favorire l'aggiornamento interno, la formazione continua e il rapido reperimento delle fonti e dei contenuti di riferimento su temi fondamentali per il business. I contenuti della libreria legal sono inoltre predisposti per poter essere condivisi anche con i clienti esterni.

La capacità di Randstad di reagire prontamente alle novità, comprese quelle normative, è stata punto di forza strategico ed elemento distintivo anche nel corso del 2022.

covid-19 e guerra in Ucraina.

Durante i primi mesi dell'anno sono proseguiti gli effetti della pandemia [Covid-19](#).

La situazione di allerta e le misure di contrasto e contenimento della pandemia, si sono successivamente e gradualmente ridimensionate fino alla cessazione dello stato di emergenza avvenuto in via definitiva il 31 marzo 2022.

In tale contesto sono state adottate specifiche disposizioni per la gestione del successivo percorso di transizione per il [ripristino del regime ordinario](#), come, a titolo esemplificativo, l'abolizione dell'obbligo del possesso della certificazione verde (green pass) per lo svolgimento dell'attività lavorativa e per l'accesso a determinati servizi e attività.

Il 2022 è stato inoltre profondamente segnato dall'[azione militare intrapresa dalla Russia nei confronti dell'Ucraina](#) il 24 febbraio, evento che ha comportato uno stravolgimento di portata internazionale sotto molteplici aspetti. Ai vari provvedimenti sanzionatori e restrittivi di natura politica ed economico-finanziaria che molti Stati e l'Unione Europea hanno adottato nei confronti della Russia, e che hanno impattato sul mercato e sulle attività delle aziende in Italia, si sono accompagnate iniziative a favore delle imprese e dei lavoratori volte a mitigare gli effetti della crisi economica che si è andata sviluppando durante l'intero anno.

Di fronte al nuovo scenario, spesso caratterizzato dal ricorso alla decretazione d'urgenza, Randstad ha recepito le nuove misure di sostegno al reddito dei lavoratori (a titolo esemplificativo il bonus benzina da € 200 e le varie indennità una tantum introdotte dai cosiddetti "decreti aiuti") e costantemente monitorato l'evolversi della situazione e della normativa di riferimento provvedendo tempestivamente a tutte le implementazioni necessarie. Sono state inoltre adottate specifiche disposizioni per promuovere l'inserimento dei rifugiati ucraini e dei loro familiari nel mercato del lavoro.

il decreto trasparenza.

Con riferimento alla normativa di carattere giuslavoristico, particolarmente significativa per i riflessi operativi che ha comportato nei processi interni relativi alla somministrazione di lavoro, e non solo, è stata anche l'attività di analisi e attuazione posta in essere dal Gruppo Randstad di fronte alle nuove disposizioni del D.lgs. n. 104/2022, cosiddetto decreto trasparenza. Tale provvedimento è stato adottato in recepimento della direttiva (UE) 2019/1152 del Parlamento europeo e del Consiglio con l'obiettivo di regolamentare il diritto di informazione sugli elementi essenziali del rapporto di lavoro e introdurre specifici strumenti di tutela per i casi di violazione delle norme in materia.

La nuova normativa ha dunque ampliato gli oneri di informazione posti in capo ai datori di lavoro per le assunzioni effettuate a partire dal 13 agosto 2022, imponendo la verifica e l'adeguamento dei processi di assunzione in essere. Il Gruppo Randstad ha recepito tali novità attraverso un percorso intenso e dedicato, dall'approvazione preliminare in Consiglio dei Ministri il 31 marzo 2022, fino alla pubblicazione in Gazzetta Ufficiale il 29 luglio 2022, alla sua effettiva entrata in vigore il 13 agosto 2022 e alle successive indicazioni da parte degli enti competenti (nota dell'Ispettorato del lavoro del 6 settembre 2022).

L'azienda ha dunque svolto un'attenta attività di monitoraggio e approfondimento sia del complessivo iter istituzionale, che delle specifiche disposizioni, dalla prima proposta al testo definitivo, e ha posto in essere tutte le azioni necessarie mediante il costante coinvolgimento delle funzioni aziendali e di business interessate e degli stakeholder di riferimento, come ad esempio, per il settore della somministrazione, l'associazione di categoria Assolavoro.

norme relative alla conciliazione tra attività lavorativa e vita privata.

Nel 2022 è stato inoltre pubblicato il D.lgs. n. 105/2022, anch'esso adottato in attuazione della normativa comunitaria (direttiva UE 2019/1158 del Parlamento europeo e del Consiglio) a cui si deve l'introduzione di norme volte al miglioramento della "conciliazione tra

attività lavorativa e vita privata per i genitori e i prestatori di assistenza, al fine di conseguire la condivisione delle responsabilità di cura tra uomini e donne e la parità di genere in ambito lavorativo e familiare". Tra queste norme vi è la definitiva messa a regime del **congedo di paternità obbligatorio**, l'estensione dell'indennità del 30% per i congedi parentali previsti dal Testo unico della maternità e della paternità fino al dodicesimo anno di età del bambino, la modifica della disciplina sui riposi e i permessi per i coniugi di soggetti con handicap grave e il riconoscimento della priorità nell'accesso al lavoro agile per speciali categorie di lavoratori. Anche in questo caso Randstad ha provveduto al monitoraggio dell'iter attuativo e al recepimento delle nuove disposizioni con particolare attenzione ed efficacia.

In generale, Randstad ha affrontato i cambiamenti, gli impatti e le sfide derivanti dal contesto e dalla nuova normativa con rapidità, capacità di analisi e costante condivisione con le funzioni interessate, garantendo con metodo e assoluta efficacia il monitoraggio, il recepimento dei contenuti e dei relativi effetti verso tutti i soggetti di riferimento, compresi i clienti interni ed esterni.

rapporti con le istituzioni.

Dal momento che l'obiettivo di Randstad è dar forma al mercato del lavoro, i rapporti con le istituzioni sono un'attività imprescindibile. Particolarmente in Italia, Paese legislation-driven: in questo contesto le istituzioni sono un interlocutore decisivo, in grado di rafforzare o rallentare in maniera significativa l'operato dell'azienda e quindi la sua capacità di centrare i propri obiettivi.

Il rapporto con le istituzioni è quindi volto, nel rispetto delle attività e degli interessi dei soggetti in campo, a creare le condizioni per **continuare a sostenere aziende e candidati in ogni fase del loro percorso**.

Randstad, come accade per le attività connesse al tema legislation & regulation, ha proprie policy di comportamento relative ai rapporti con le istituzioni. Queste sono gestite dal dipartimento Public Affairs che lavora costantemente con la propria associazione di categoria: Assolavoro. Nel 2022 la governance di Assolavoro è cambiata: Randstad ha lasciato dopo cinque anni la Presidenza in favore di Gi Group.

un accordo in favore dei rifugiati.

Nel 2022 Assolavoro, insieme alle Organizzazioni Sindacali di settore, si è impegnata in particolar modo nel supporto ai rifugiati, a seguito dell'emergenza nata dall'avvio del conflitto russo-ucraino: nel maggio 2022 è stato stipulato un accordo sindacale nazionale avente l'obiettivo di **agevolare l'accoglienza, l'inclusione e l'inserimento socio lavorativo dei rifugiati** titolari di protezione internazionale, temporanea e speciale.

L'Accordo è basato sulle seguenti direttrici:

- percorsi formativi per facilitare la transizione lavorativa. I rifugiati possono accedere, a seguito di un dedicato Bilancio di Competenze, a tre differenti percorsi formativi: una formazione base di lingua italiana, una formazione base di cultura ed educazione civica italiana oppure una formazione professionale;
- "una tantum" per sostegno e accoglienza. È stato introdotto un sostegno economico e straordinario all'accoglienza che riconosce, in favore sia dei soggetti rifugiati che prendono parte ai percorsi formativi che dei lavoratori somministrati che prestano ospitalità a rifugiati, un'indennità variabile da € 1.000 a € 1.500;
- prestazioni Ebitemp "nuove/agevolate". Al fine di favorire l'inclusione sociale dei soggetti rifugiati in forza all'Agenzia per il Lavoro, oppure coinvolti nei

sopracitati percorsi formativi, è inoltre previsto un accesso agevolato alle prestazioni Ebitemp "Contributo Asilo nido" e "Sostegno all'istruzione". In favore della stessa platea sono infine istituite due nuove prestazioni "Rimborso assistenza psicologica" e "Rimborso acquisto beni prima necessità bebè".

Con questo Accordo, per certi versi storico e che rappresenta **un unicum a livello europeo**, il settore fornisce un forte segnale di solidarietà e accoglienza nei confronti di quei soggetti che, a causa della grave crisi internazionale in atto, sono stati privati di diritti universali e fondamentali. La partecipazione ad attività formative e a esperienze pratiche sul lavoro, congiuntamente alla possibilità di accedere a misure di welfare tarate su specifiche esigenze, rappresenta il primo e importante passo verso l'inclusione sociale dei rifugiati.

Randstad ha inoltre continuato a lavorare con il Governo per allentare alcuni vincoli stringenti introdotti dal Decreto Dignità.

Nel 2022, infine, è stato dato il via al progetto Randstad per il PNRR: tale iniziativa ha visto il coinvolgimento di ben 11 gruppi di lavoro interni, con l'obiettivo di massimizzare quanto più possibile le opportunità derivanti dal suddetto Piano.



randstad e il PNRR.

Il PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza) rappresenta una grande opportunità per il Paese e per le aziende, in quanto consente di investire in progetti strategici per la ripresa economica e la crescita sostenibile.

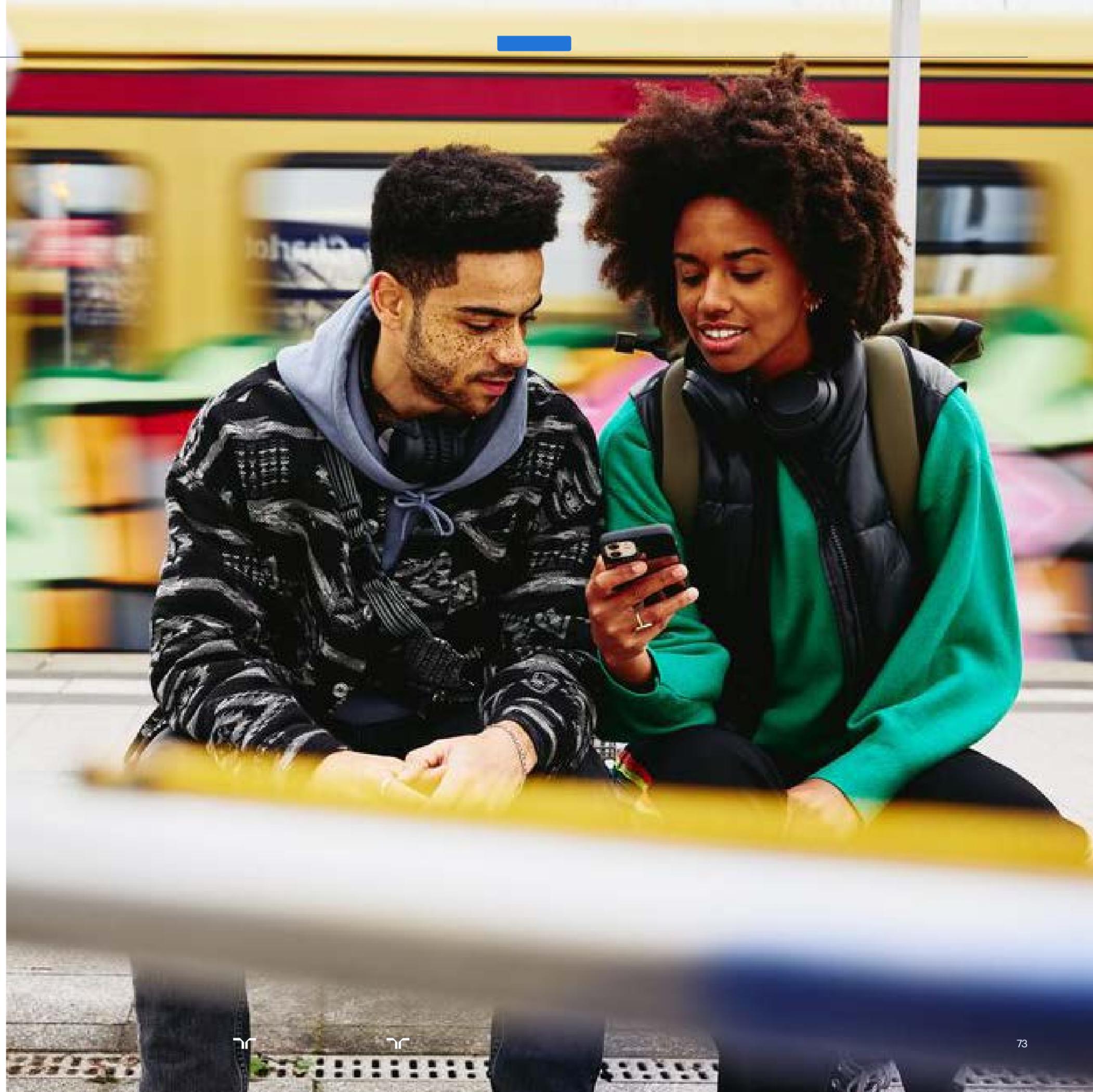
Inoltre, finora ha generato una significativa crescita della domanda di profili specializzati.

Il progetto Randstad per il PNRR si è focalizzato su diversi ambiti, e nel corso del 2022 sono stati raggiunti importanti traguardi. In particolare, l'azienda ha:

- supportato le aziende clienti nel reclutamento e nella formazione dei profili richiesti;
- avviato il progetto Crossboarding relativo al reclutamento all'estero di profili specializzati, favorendo il matching tra domanda e offerta di lavoro in settori chiave per il PNRR, in particolare sanità e construction;
- avviato il processo per l'ottenimento della certificazione della parità di genere⁸ (UNI/PdR 125:2022) per tutte le società del Gruppo (ad eccezione di Services e Ausy), misura prevista dalla missione cinque del PNRR;
- ottenuto crediti d'imposta sugli investimenti in beni strumentali effettuati nel corso del 2021 e previsti dal piano transizione 4.0;
- costituito il Tender&Public Funds Observatory Dpt, che si occupa di individuare e analizzare le opportunità di interesse per le società del Gruppo Randstad sugli avvisi e i bandi in attuazione del PNRR e di individuare le opportunità di business a valere sui finanziamenti legati alle attività di formazione, consulenza e politiche attive del lavoro;
- attivato il progetto Coesione, che si propone di incentivare nuove modalità di lavoro per affrontare il problema della scarsità di talenti, creare occupazione giovanile e femminile e contenere il fenomeno dell'emigrazione interna che sta, lentamente, portando allo spopolamento dei piccoli borghi del centro/sud Italia e delle aree rurali di tutto il Paese.

Le linee di azione della struttura PNRR vengono monitorate da uno steering committee PNRR, coordinato dal Public Affairs Department.

⁸ si veda l'approfondimento a pagina 43.





profit.

→ profit.
il nostro impatto economico.

- 77 valore economico generato e distribuito.
- 80 la centralità del cliente.
- 82 gestione responsabile della catena di fornitura.

profit.

il nostro impatto economico.

Gli obiettivi economici che guidano la strategia di sviluppo di Randstad sono importanti tanto quanto la volontà di perseguirli con responsabilità, generando un valore condiviso. Il business dell'azienda ha una responsabilità sociale intrinseca, poiché consiste nel trovare lavoro alle persone. Così, i risultati economici permettono a Randstad di essere un'azienda affidabile e stabile nel tempo, di continuare a investire in servizi a valore aggiunto e di lavorare per candidati e aziende nei singoli territori, affinché la crescita e l'arricchimento che ne deriva, siano condivisi. Ogni persona che lavora in Randstad, ogni giorno nel proprio ruolo, ha la responsabilità di agire rispettando i business principles, il Codice Etico e la Policy ED&I affinché tutto questo sia non solo possibile ma concreto.

valore economico generato e distribuito.



Il 2022 è stato un anno di **crescita significativa** rispetto al 2021, caratterizzato da un primo semestre di forte crescita e un secondo semestre di rallentamento. La principale causa di rallentamento va attribuita allo scoppio della guerra in Ucraina a fine febbraio 2022, che ha generato forti turbolenze sull'economia e sui mercati, con ripercussioni sul business di Randstad che si sono manifestate in particolare nella seconda parte dell'anno. Il fatturato, pari a oltre € 2,2 miliardi, ha avuto una crescita del 14% rispetto all'anno precedente. Tutto il settore connesso alle APL (somministrazione, ricerca e selezione di candidati) ha mostrato una crescita rispetto al 2021 e, in questo scenario, **Randstad ha dato un segnale di leadership** crescendo più della media del mercato e dei principali competitor, al punto da incrementare la propria market share dello 0,4% sull'anno precedente. A livello globale Randstad Italia ha confermato il quarto posto rispetto a tutti i Paesi in cui il Gruppo è attivo.

In generale tutte le linee di business hanno mostrato una significativa crescita. In particolare, il permanent ha mostrato un incremento del 40% rispetto al 2021. Le ottime performance sono indubbiamente da attribuire alla politica di investimento sul personale di struttura, sulla forza commerciale in primis iniziato già nel 2021 e continuato per tutto il 2022.

Un risultato importante è stato ottenuto anche sull'**incremento dei margini**, grazie alle diverse azioni intraprese volte ad aumentare il valore dei servizi offerti ai clienti.

Il 2022, infine, si è chiuso con un EBITDA di € 155 milioni e con un EBITDA margin del 7%, registrando il valore più alto di sempre.

valore economico direttamente generato e distribuito.

€ mln	2020	2021	2022
valore economico generato	1.451,3	1.979,0	2.231,2
ricavi	1.451,3	1.979,0	2.231,2
valore economico distribuito	1.397,3	1.875,6	2.111,9
costi operativi	78,4	81,6	79,7
retribuzioni e benefit	1.297,4	1.778,9	1.996,1
pagamenti ai fornitori di capitale	0,5	0,7	0,2
pagamenti alla pubblica amministrazione	21,1	14,4	35,9
valore economico trattenuto	54,0	103,4	119,3



Anna Fabbri,
Chief Financial Officer.

azioni concrete e investimenti.

«La sfida della sostenibilità va colta con azioni concrete. Per le organizzazioni significa integrare nella propria strategia obiettivi di sostenibilità economica, sociale e ambientale e prevedere investimenti per il loro raggiungimento, prendendosi la responsabilità e l'impegno di generare un impatto rilevante e misurabile».



[Guarda l'intervista completa](#)

la centralità del cliente.



Randstad da diversi anni effettua [ricerche sulla soddisfazione dei propri clienti](#). È infatti imprescindibile conoscere:

- i fattori capaci di soddisfare o meno i clienti;
- la relazione che connette gli elementi di soddisfazione tra loro e il legame di importanza tra essi;
- la connessione tra soddisfazione, lealtà e comportamento futuro dei clienti;
- i punti di debolezza e forza di Randstad;
- le modalità di azione dei competitor, progetti e proposte;
- i trend di mercato;
- l'opinione su servizi offerti e progetti avviati. Tra questi:
 - selezione del personale;
 - gradimento di account e filiali;
 - approccio digital;
 - marketing e altri.

Le informazioni raccolte diventano un patrimonio attraverso il quale costruire piani di azione efficaci in grado di intervenire al presentarsi di potenziali problematiche nella relazione con i clienti.

Individuare operativamente gli elementi, o la combinazione di elementi, sui quali porre l'accento ha così condotto alla creazione di un modello causale interno che calcola le variazioni di giudizio e soddisfazione a fronte delle variazioni nella percezione della qualità. Il modello è in grado di definire la qualità e la soddisfazione percepita. Da qui 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](#) aiutano 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 e virtuali - con metodo CAWI (Computer Assisted Web Interview) (interviste on-line) e CATI (Computer Assisted Telephone Interview) - si entra in contatto con un numero rappresentativo e significativo di aziende clienti attive.

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 capire 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", e rappresenta la base per la redazione degli action plan di miglioramento, i cui risultati sono in seguito misurati 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, riferita alla volontà di continuare la partnership con Randstad;
- passaparola, ovvero la propensione a consigliare Randstad ai propri contatti.

→ la centralità del cliente.



Entrando nel [dettaglio delle rilevazioni](#), risulta quanto segue.

Il customer satisfaction index della divisione staffing è stabile a 78; l'indice di immagine è stabile a 79, il passaparola e la loyalty sono rispettivamente a 80 e 79. Migliorano la qualità dell'offerta, il value for money e la qualità delle risorse proposte ai clienti. [Ottima la valutazione degli account, delle filiali specializzate e degli eventi organizzati da Randstad](#). La criticità permane nei disservizi, che è un punto di intervento e di miglioramento primario, soprattutto nel risolvere i problemi generati al cliente. In un quadro complessivamente positivo e con buone potenzialità di sviluppo, è importante soddisfare le esigenze dei diversi destinatari del servizio, da chi ha necessità di sola somministrazione a chi richiede invece consulenza e partnership. Sono strategici i rapporti di fiducia e competenza in diversi settori per fidelizzare i clienti e generare cross-selling. [Nel 2022 sono state effettuate le indagini di customer satisfaction anche per le divisioni PA e Services](#). Per la PA sono stati intervistati 200 clienti tramite interviste cawi e cati. Rispetto al 2019 (ultimo anno in cui l'indagine era stata condotta) il CSI (customer satisfaction index) scende da 78 a 77, l'immagine da 79 a 78, il passaparola da 81 a 79 e la loyalty da 82 a 70. Aree di forza sono sicuramente l'account, la fatturazione e la reportistica, mentre da migliorare l'area dei disservizi. Relativamente a Services, il CSI scende da 75 a 74, e per la prima volta è stato misurato anche per le diverse linee della divisione: logistics e back office 75, hospitalities e facilities 73. Su queste due aree si dovranno concentrare attività di miglioramento del servizio, soprattutto in ottica di capacità di programmazione e caring del personale. I punti di forza della divisione, molto apprezzati dai clienti, sono la profonda conoscenza del business, l'elasticità contrattuale, il feedback costante.

randstad future talk.

Randstad ha provato a esplorare il futuro grazie al coinvolgimento di testimonial d'eccezione: momenti di incontro informali con le aziende, nati per generare condivisione di idee, punti di vista e conoscenza.

Di seguito gli interventi realizzati nel 2022:

- 24 maggio. In questa prima occasione ha partecipato Alec Ross, Distinguished Visiting Professor presso la Bologna Business School, con un intervento sul futuro dell'ottimismo moderato da Michele Dalai, Advisor del Gruppo Mondadori, CEO di Zebre RC e Founder/CEO di Medical Facts;
- 5 luglio. In questo appuntamento romano è stato presente Luciano Floridi con un intervento sul futuro tra valori e competizione, guidato dallo storytelling di Michele Dalai, esperto di comunicazione. Luciano Floridi è tra le voci più autorevoli della filosofia contemporanea, Professore ordinario di Filosofia ed Etica dell'Informazione dell'Università di Oxford UK e Professore ordinario di Sociologia della Conoscenza e della Comunicazione dell'Università di Bologna;
- 29 settembre. Michele Dalai ha approfondito con la professoressa Amalia Ercoli Finzi il suo concetto di futuro. Amalia Ercoli Finzi ha dedicato buona parte della propria vita all'esplorazione dello spazio. Prima donna in Italia a laurearsi in ingegneria aerospaziale con lode, ha vissuto conciliando umanità e tecnologia e rappresenta oggi un modello d'ispirazione per tutti coloro che hanno fatto dell'essere pionieri una filosofia di vita;
- 24 novembre. L'incontro ha visto la partecipazione di Mario Calabresi, giornalista, scrittore, fondatore di Chora media, insieme ad Amalia Ercoli Finzi.



[visita il sito dedicato ai Future Talk](#)

gestione responsabile della catena di fornitura.

L'azienda si avvale di [partner e fornitori strategici](#), selezionati per sviluppare e offrire servizi con alto valore aggiunto. Si tratta ad esempio di esperti in alcuni ambiti di formazione specialistica, counselor o coaching per progetti e servizi specifici.

Randstad prevede come primo step per il perfezionamento di un ordine o di un contratto di acquisto [l'accettazione delle clausole relative al Codice Etico](#), oltre alla dichiarazione di assenza di procedimenti penali pendenti rispetto ai reati previsti dal D.Lgs. 231/2001. L'azienda ha altresì intrapreso un percorso di qualifica di ogni fornitore al fine di garantire il rispetto delle policy di comportamento e di mantenere elevata la qualità garantita a ogni interlocutore.

Nel 2022 si è consolidato il percorso di [accentramento della gestione dei fornitori da parte del Dipartimento Procurement](#), anche attraverso un'ampia condivisione degli obiettivi aziendali con i 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, DPO, ISO e H&S, per una più completa verifica della compliance rispetto a quanto richiesto dalla Holding relativamente alle tematiche di Salute e Sicurezza, GDPR e Security, a favore quindi della protezione dei dati degli stakeholder, anche in conseguenza agli attacchi avvenuti negli anni precedenti. Il numero dei fornitori è rimasto sostanzialmente invariato rispetto agli anni precedenti, nonostante la crescita del fatturato generato con l'aumento dei servizi.





people.



randstad

→ people.
il nostro impatto sociale.

87 candidate management.

97 le specializzazioni
di Randstad.

104 candidate management:
facts & figures.

108 randstad welfare.

109 le nostre persone.

116 formazione e gestione
del talento.

117 la gestione della formazione
interna.

122 education.

124 salute e sicurezza.

135 comunità e territorio.

people.

il nostro impatto sociale.

La responsabilità sociale è quella più fortemente connessa al business di Randstad, poiché esso consiste nel trovare lavoro alle persone e nel creare quotidianamente una relazione con esse. Valorizzare il talento e lavorare per un ambiente di lavoro in cui ci si possa esprimere al meglio e ci si possa sentire bene, sia da un punto di vista personale che professionale, sono obiettivi fondamentali per Randstad. In una società in continua evoluzione in cui la persona è sempre più centrale, il benessere e la soddisfazione dei lavoratori con cui l'azienda entra in contatto rappresentano il valore aggiunto del business stesso: la sostenibilità economica e quella sociale, per Randstad, sono fortemente correlate verso il raggiungimento di un obiettivo condiviso.

Randstad si impegna quotidianamente per creare una cultura sempre più inclusiva, guidata dai principi delle pari opportunità e del rispetto. Promuove iniziative e sviluppa progetti per dare il proprio contributo concreto e sentirsi parte attiva della comunità. Ne sono un esempio le iniziative a favore di equità, diversità e inclusione, i progetti dedicati a persone migranti, rifugiate, con diverse abilità o vittime di vissuti complessi e i progetti pensati per l'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro, percorsi di reskilling e upskilling e progetti per facilitare la mobilità territoriale.

candidate management.



Randstad accompagna e sostiene il percorso dei lavoratori in ogni fase del processo: dal primo contatto all'assunzione, dalla creazione di percorsi di

aggiornamento delle competenze, ai progetti di education. Tutte queste attività rientrano in ciò che il Gruppo definisce: Candidate Management.



sostenere i talenti: progetti e misurazione dei risultati per il miglioramento continuo.

Sono stati due gli elementi che hanno caratterizzato la gestione dei candidati da parte di Randstad nel 2022: la diffusione in Italia del progetto internazionale Customer Delight e il lancio su tutte le filiali del Basics Book del Candidato 2.0.

L'indagine su vasta scala, denominata **Customer Delight**, finalizzata a conoscere l'opinione dei candidati rispetto al sostegno che ricevono quotidianamente, ha visto il coinvolgimento di diversi cluster di candidati: lavoratori con contratto cessato, senza rinnovo o nuovo contratto; lavoratori candidati mai assunti in precedenza; lavoratori in

fase di colloquio, ma non ancora assunti; lavoratori assunti. Il coinvolgimento delle quattro tipologie di candidati ha consentito di indagare tutte le fasi del supporto al talento intercettandone l'esperienza in ogni stadio di avanzamento verso l'assunzione o, nel caso di mancato rinnovo, rispetto al percorso per giungere a un nuovo lavoro. L'indagine, svolta per la prima volta nel novembre del 2021, ha restituito uno scenario ricco di stimoli per migliorare ulteriormente l'approccio ai candidati e incrementarne la soddisfazione. Il punteggio ottenuto, nel 2021 era stato 6, aveva mostrato margini di miglioramento rispetto alla gestione della candidatura e al momento della cessazione di un rapporto di lavoro. Al fine di un miglioramento immediato nelle performance, l'azienda ha costituito un team dedicato, la cui attività ha già prodotto i primi



risultati. La seconda edizione dell'indagine, condotta nei primi mesi del 2022, ha prodotto un miglioramento complessivo di 0,9 punti, portando l'esito finale a 6,9 e nel mese di settembre 2022 si è arrivati all'eccellente punteggio di 8,4, segnando il più alto incremento in così breve tempo tra tutte le società di Randstad. Tale risultato è stato raggiunto grazie al coinvolgimento dell'azienda a tutti i livelli, da quelli dirigenziali ai più operativi, evidenziando la necessità di dedicare più attenzione ai rapporti umani con candidati, lavoratori e clienti aziendali. La Customer Delight rappresenta un passaggio nel percorso "di maturità" di Randstad, capace di influenzare il comportamento del settore rispetto alla trasparenza e al reale interesse verso le persone. Non è più infatti sufficiente erogare un servizio e generare il "perfect match", ma è necessario vagliare la validità dei percorsi di candidate management proposti al fine di migliorarli e consentire un'esperienza ottimale durante tutto il percorso di candidatura.

Il lavoro svolto dal team Customer Delight si è affiancato al lancio del [Basics Book del Candidato 2.0](#), revisione di uno storico strumento interno di Randstad. Il Basic Book è lo strumento utilizzato per la valutazione dei candidati che, fino alla precedente edizione, valutava essenzialmente la rispondenza di una candidatura a una specifica ricerca. Il team di lavoro dedicato ha invece prodotto una revisione che risponde al concetto di "insieme, per il lavoro che ti fa sentire bene".

I candidati sono valutati rispetto a tutte le competenze in un tentativo di "oggettivizzare" il profilo e cogliere quali siano le possibili mansioni che ogni talento può coprire, anche in alternativa rispetto al lavoro per il quale è stata inviata la candidatura. La conoscenza reale delle persone diventa così la chiave per la piena realizzazione del potenziale, per incrementare le opportunità per le quali possono candidarsi e per generare, di conseguenza, un esito economico soddisfacente per l'azienda, oltre alla piena soddisfazione a livello lavorativo e personale del candidato.

il "viaggio dei candidati", sostegno in ogni fase.

Ogni fase della selezione è oggetto di attenta valutazione da parte di Randstad, che si pone l'obiettivo di individuare le migliori risorse e agevolare il percorso di selezione. Lo "stato di avanzamento" del percorso lavorativo delle persone che si affidano a Randstad viene monitorato costantemente, anche con l'ausilio di tecnologie e app dedicate.

Gli annunci che veicolano le offerte di lavoro sono curati in modo particolare affinché vengano scritti nella maniera più chiara e comprensibile possibile e risultino così efficaci.

Attraverso lo studio storico 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 ottenere un nuovo posto di lavoro. Ciascuna unità territoriale ha avuto il mandato di creare tre "bucket", per gestire almeno tre 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, 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 approfondito avviato sui candidati](#) è stato associato a un [supporto consulenziale rivolto alle aziende](#) clienti che sono state supportate al fine di definire con massima precisione il profilo ricercato, analizzando direttamente processi interni ed esigenze per poter individuare i candidati con le migliori competenze sul mercato. 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. Le opportunità di lavoro generate nel corso del 2022 sono state: 59.500 lavoratori/lavoratrici con contratti di somministrazione attivi (media settimanale); 25.681 lavoratori/lavoratrici in somministrazione assunti con contratto a tempo indeterminato; 29.100 persone assunte nelle aziende attraverso la nostra Ricerca e Selezione (Permanent Placement).

prima dell'assunzione.

I candidati hanno la possibilità di partecipare a formazioni specifiche sulla redazione di un buon curriculum vitae e sulle modalità per affrontare in modo efficace l'iter di selezione. A questi servizi di base sono associate attività e strumenti in grado di ridurre il "time to hire". Tra questi vi è la [Relevate Interview](#), piattaforma digitale capace di



connettere le migliori risorse con le aziende combinando valutazioni da remoto (domande di pre-screening via chat) a momenti di intervista, anche queste gestibili e gestite da remoto. Oltre a questa soluzione è continuato anche nel 2022 il trend avviato nel 2021 rispetto all'uso dei video.

durante la fase di assunzione.

Randstad fornisce a ogni candidato un vademecum con le informazioni necessarie per la 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: 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.

In questa fase l'azienda, inoltre, ha modo di assumere direttamente i lavoratori a tempo indeterminato attraverso il progetto [Talent Pool](#). In seconda battuta questi saranno

indirizzati a tempo determinato verso le aziende clienti. Attraverso Talent Pool ogni lavoratore gode di continuità lavorativa ed economica e ha l'opportunità di vivere esperienze in contesti diversi e stimolanti in linea con il proprio profilo professionale.

Avviene la consegna – se necessario - dei dispositivi di protezione individuale (DPI), vengono impartite le ultime indicazioni "comportamentali e operative" previste dai regolamenti delle aziende presso le quali sta per iniziare la nuova esperienza lavorativa. Se necessario, inoltre, viene offerta la formazione sul tema salute e sicurezza o altri percorsi formativi obbligatori su tematiche specifiche, quali ad esempio:

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





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

La persona è accompagnata in tutte le tappe personali e professionali, passando da candidato a lavoratore. Le esperienze formative partono da quando il candidato è ancora uno studente e mirano all'acquisizione di competenze trasversali utili a definire il proprio progetto personale e professionale. L'accompagnamento e la cura continuano anche durante la ricerca del lavoro e durante la missione stessa.

Rispetto al 2021, in uno scenario di rapido cambiamento, nel 2022 le aziende sono state chiamate ad affrontare la sfida delle competenze. Per offrire una proposta di azioni efficaci di **upskilling e reskilling** sono state necessarie alleanze strategiche per erogare una formazione in linea con il fabbisogno delle aziende, in risposta alla variabilità dei mercati.

La **valorizzazione del talento** è stato un requisito indispensabile ed è stato il fattore chiave per rispondere al fabbisogno di competenze nel presente e per prepararsi ai cambiamenti futuri.

È in questa cornice che si innesta il talent journey, che inizia con la fase di orientamento rivolta agli studenti delle scuole con l'obiettivo di trasferire le competenze per la transizione scuola-lavoro; prosegue con la fase di **skilling** per affrontare la scarsità di talenti in un mercato del lavoro esigente e in continua evoluzione e per raggiungere la perfetta corrispondenza tra le esigenze del cliente e i candidati; la fase di **upskilling**, che inizia dopo quella del placement, rappresenta un processo continuo e auto-motivato grazie al quale i dipendenti possono migliorare il proprio sviluppo personale e mantenersi occupabili e competitivi.

Al termine della missione, inizia la fase di **reskilling** come aggiornamento del proprio progetto professionale per reintrodursi nel mercato del lavoro. In questa fase Randstad offre percorsi formativi relativi al bilancio di competenze, all'orientamento attitudinale e alla formazione tecnica.

Nel 2022 la maggior parte dei percorsi sono stati effettuati in presenza, favorendo così una maggiore efficacia della formazione per le parti pratiche e laboratoriali e un maggior ingaggio degli allievi.

ore medie di formazione⁹.

ore formazione	2020			2021			2022		
	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	116.233	13.300	8,74	127.998	14.486	8,84	42.773	3.875	11,04
on the job	67.444	1.878	35,91	78.521	2.226	35,27	-	-	-
professionale	1.129.197	22.025	51,27	1.698.950	27.818	61,07	118.286	3.920	30,18
a tempo indeterminato	175.085	6.666	26,27	168.834	4.914	34,36	183.184	5.290	34,63
totale	1.487.959	43.869	33,92	2.074.303	49.444	41,95	344.243	13.085	26,31

⁹ Con il IV trimestre del 2022 la modalità di calcolo è stata modificata allineandola alle linee guida Holding (emanate nel 2022 per sostituire la metodologia di calcolo precedente): come ore di formazione sono state considerate solo le ore di formazione effettivamente svolte; sono state considerate solo le ore di formazione rivolte a lavoratori attivi e non a candidati a missione (disoccupati); sono state escluse le tipologie on the job sia per i tempi determinati che per i tempi indeterminati.



accanto e in tutela del lavoratore.

Per offrire maggiori garanzie e protezione, in particolare ai propri lavoratori in somministrazione, Randstad da oltre 15 anni opera rispettando i requisiti e le linee guida della **Certificazione Etica SA 8000. L'azienda è stata la prima APL in Italia a conseguire questa attestazione.**

Ogni anno vengono svolti degli audit di verifica per garantire il rispetto della norma e valutare che progetti e comportamenti siano idonei alla certificazione.

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

stabilizzazioni.

Il 2022 è stato un anno di **consolidamento della ripresa economica e in generale delle attività di staffing**. Il saldo del numero di lavoratori stabilizzati è di poco inferiore al 30% sul totale dei lavoratori somministrati in staffing. Si consolida al 60% il peso del contratto di Staff Leasing¹⁰, sale il peso dei contratti in Talent Pool raggiungendo a fine anno il valore del 22% circa e si registra un aumento anche dei contratti di apprendistato in somministrazione che raggiungono il 5%.

Proprio su questo tipo di contratto si concentra il focus di crescita per il 2023; in linea con le disposizioni delle recenti Leggi di Bilancio, Randstad intende sensibilizzare sempre di più le imprese clienti ad attivare questa forma contrattuale che garantisce continuità lavorativa, alti livelli di formazione e un ottimo equilibrio tra prestazione lavorativa e training on the job per i giovani.

¹⁰ Lo staff leasing è un contratto a tempo indeterminato, con il quale Randstad mette a disposizione di un'azienda utilizzatrice uno o più lavoratori, suoi dipendenti assunti a tempo indeterminato.





apprendistato.

L'apprendistato è un **contratto di lavoro subordinato a tempo indeterminato** con contenuto di natura formativa. L'apprendistato nasce per favorire l'ingresso dei giovani nel mercato del lavoro. Randstad ha incrementato la collaborazione con diverse istituzioni scolastiche per sviluppare e diffondere l'apprendistato duale. 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 scolastica a periodi di formazione all'interno delle aziende. Nel 2022 sono stati attivati 41 contratti di apprendistato in collaborazione con Centri di Formazione Professionale e Istituti di Istruzione Secondaria Superiore. Nel mese di novembre è stato avviato un contratto di apprendistato duale per il conseguimento del Diploma IFTS voluto fortemente da una cordata formata da quattro aziende clienti del bresciano. Il progetto ha coinvolto venti ragazzi. Si tratta, nello specifico, di un percorso realizzato in collaborazione con Cnos Fap e Fondazione Istituto Tecnico Superiore Lombardo per le Nuove tecnologie Meccaniche

e Meccatroniche, finalizzato all'acquisizione del titolo di studio di tecniche di installazione e manutenzione di impianti civili e industriali.

Sempre nel corso dell'anno sono stati attivati altri due contratti di apprendistato di terzo livello finalizzati all'ottenimento di un diploma di ITS nella regione Veneto. Alla fine dell'anno i contratti attivati erano 689, così suddivisi:

- I livello: 41
- II livello: 645
- III livello: 3

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. Per affrontare questa sfida Randstad opera accanto a due categorie di lavoratori: i **senior attualmente occupati all'interno di un'azienda e quelli disoccupati e in cerca di una nuova occupazione**. Per entrambe le categorie l'azienda fornisce consulenza e 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 di ridurre 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 e di orientamento professionale presso un ente accreditato come Randstad. Randstad opera inoltre per individuare un nuovo posto di lavoro attraverso le filiali del territorio. Il percorso formativo e di orientamento si abbina al job seeking, attività che aumenta le opportunità di reinserimento nel mercato del 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 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.

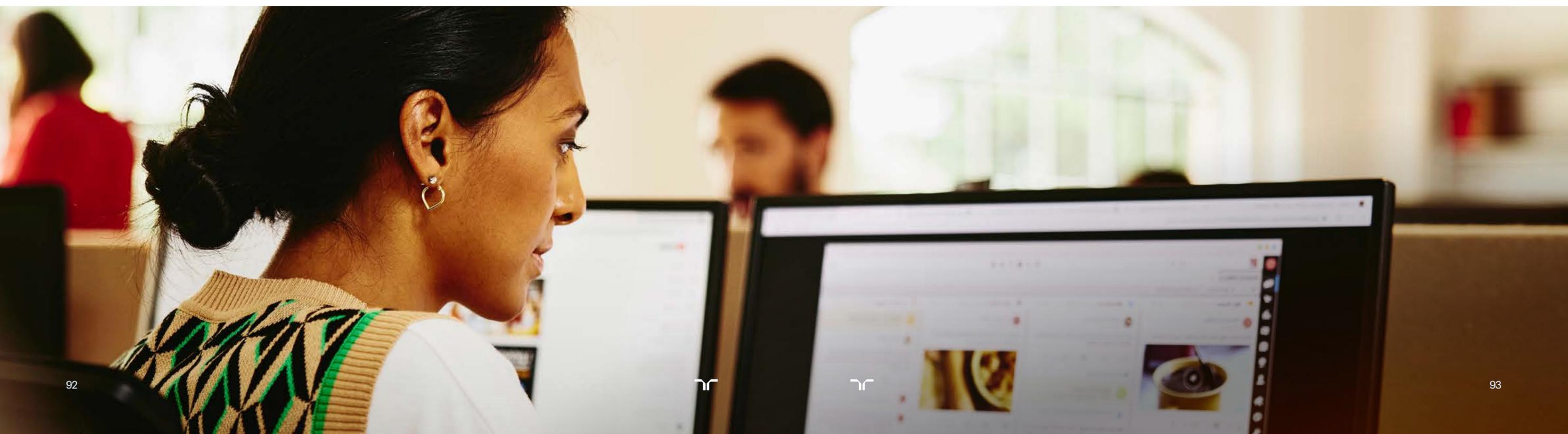
Infine, Randstad mette a disposizione le risorse del proprio fondo Forma.Temp per offrire ai candidati in cerca di una nuova opportunità e persone over 50 iscritte nella propria banca dati, percorsi di sviluppo ed employability gratuiti e, quindi, strumenti e risorse di riattivazione propedeutiche alla ricerca di un nuovo lavoro.

I numeri delle politiche attive 2022:

- 5.292 persone prese in carico, di cui 3.148 su progetti GOL (Gruppi di Orientamento Lavorativo);
- 2.187 hanno trovato lavoro, di cui 377 su progetti GOL;
- 21% di contratti superiori ai 6 mesi con una durata media di 265 giorni, di cui 13% dei contratti su progetti GOL con durata media di 198;
- 342 ore di formazione erogate.

I numeri dei percorsi di sviluppo ed employability Forma.Temp 2022 (rivolto a persone disoccupate):

- 1.275 persone hanno aderito al percorso;
- 69,4% delle persone hanno completato il percorso;
- 240 hanno acquisito o aggiornato le loro competenze digitali;
- 1.044 hanno avuto un supporto in termini di orientamento professionale;
- 885 hanno aggiornato le loro competenze hard in linea con i principali bisogni del mercato.





active ageing.

Nel gennaio 2020 Randstad ha avviato le attività di Personal transition - RiseSmart¹¹, divisione dedicata a soluzioni di engagement & employability, programmi di career transition e outplacement.

Tali attività sono volte a sensibilizzare le aziende sul valore strategico dei lavoratori senior in azienda e a favorire il confronto intergenerazionale. Randstad lavora per favorire il sostegno alla motivazione e all'ingaggio al lavoro, alla comunicazione intergenerazionale e all'attivazione di pratiche virtuose che impattino positivamente sulla performance e sul clima aziendale nel suo complesso. La valorizzazione del lavoratore senior agisce infatti sull'autoefficacia, sulla fiducia nelle proprie capacità professionali e genera comportamenti extra-ruolo funzionali al raggiungimento degli obiettivi professionali.

La proposta di Randstad si articola in tre macro aree ciascuna delle quali ha obiettivi specifici:

- ispirare e raccontare: attraverso webinar sul tema dell'active aging;
- conoscere e valorizzare: attraverso il programma active ageing & life-long employability;
- dialogare e cooperare: attraverso il programma ageless, la comunicazione intergenerazionale.

Nel 2022 sono stati realizzati:

- 1 programma active ageing;
- 2 programmi di comunicazione intergenerazionale.

Sono stati proposti, in fase di valutazione da parte delle aziende:

- 2 programmi active ageing;
- 2 webinar active aging;
- 6 programmi di comunicazione intergenerazionale.

¹¹ approfondimento a pagina 96.



le specializzazioni di randstad.



randstad services.

Randstad Services è la società del Gruppo che offre progettazione e fornitura di appalti di servizi nei settori:

- **logistica:** distribuzione e gestione di magazzini, assemblaggio prodotti e confezionamento (lavorazioni di fine linea);
- **facility:** gestione integrata di attività relative a pulizie, servizi generali e guardiania non armata;
- **hospitality & office:** organizzazione e gestione di eventi, servizi di stewarding e hostess, reception, help desk e back office amministrativi, gestione di archivi e banche dati.

I risultati ottenuti nel 2022 sono stati positivi in quanto l'EBITDA è aumentato dell'1,5% con proficua incidenza sulla marginalità. Ciò è stato frutto di un'attenta strategia di riproporzionamento delle tre diverse linee di business, sostenuta da un'indagine di mercato affidata a una società terza che andrà a concretizzarsi pienamente nel 2023.

Durante il 2022 è stata perfezionata l'attività di **mappatura delle competenze** dei dipendenti in appalto, affiancandola a colloqui di empowerment per quelle risorse che si sono contraddistinte a valle delle valutazioni delle polivalenze dei singoli e delle schede di analisi dei loro potenziali. Ciò ha consentito l'ampliamento delle traiettorie di sviluppo dei talenti disegnando, in ottica di talent management, percorsi formativi di sviluppo personalizzati e sostenuti dai fondi finanziati da Fondimpresa.

In tema di digitalizzazione, i contenuti formativi sono stati resi fruibili tramite la piattaforma e-learning, che è stata impiegata sia per la formazione obbligatoria (assicurando il mantenimento e l'apprendimento di regolamenti e obblighi normativi vigenti e aggiornati), sia per l'erogazione di un vasto spettro di moduli formativi a tutti i dipendenti, come ad esempio quelli sulle due certificazioni che Randstad Services ha conseguito nel 2019 e riconfermato nel 2022:

la ISO 9001 per la qualità e la ISO 45001 per la salute e sicurezza sul lavoro.

Tali certificazioni hanno permesso di sviluppare un Sistema di Gestione Integrato per qualità, ambiente, salute e sicurezza, protezione dei dati, sicurezza delle informazioni e responsabilità sociale (CSR).

In riferimento a quest'ultimo aspetto, la già avviata e fertile collaborazione di Randstad Services con Randstad Without Borders, nel 2022 ha portato all'assunzione di 21 beneficiari di protezione internazionale e 19 nuovi inserimenti di richiedenti asilo.

risemart.

Randstad RiseSmart è la specializzazione di Randstad HR Solutions che si occupa dei talenti attraverso percorsi di **transizione, engagement & employability** che si pongono come obiettivo lo sviluppo di carriera, l'aumento di competenze nell'ottica di migliorare la propria professionalità e quindi incrementare le opportunità di inserimento/reinserimento nel mercato del lavoro.

Core dell'attività di RiseSmart è progettare e offrire soluzioni integrate a supporto delle aziende nel prendersi cura delle proprie risorse, in particolare per i temi riguardanti la transizione professionale, **l'ingaggio e l'impiegabilità**, favorendo la continuità professionale di ognuno e, al contempo, valorizzando le singole potenzialità. RiseSmart si occupa, inoltre, di progettare **laboratori esperienziali finalizzati a favorire nelle persone maggiore consapevolezza delle proprie risorse**, sostenendo l'upskilling e il reskilling di ognuno con **l'obiettivo di attivare una gestione propositiva ed efficace della propria carriera**.

RiseSmart racchiude, sotto la sua organizzazione, anche i progetti relativi a Without Borders, Welfare to work e iniziative Active Aging.

→ le specializzazioni di Randstad.



mobility workers.

Il progetto Mobility Workers rappresenta un'opportunità concreta di trovare lavoro, ma anche di vivere nuove esperienze, grazie al supporto continuo offerto da Randstad.

La **mobilità territoriale** non è una novità per il nostro Paese né per Randstad che da alcuni anni ha avviato e sistematizzato il relativo progetto: tutti i clienti possono contare sulla possibilità di individuare risorse anche fuori dal proprio territorio, riducendo così la problematica della scarsità e andando a intercettare le risorse là dove queste si trovano.

La tipologia di candidati più numerosa che aderisce al progetto è quella dei **neo diplomati** che, spinti anche da una naturale disponibilità alla mobilità territoriale al fine di conoscere nuove realtà aziendali e fare esperienza, hanno avuto un forte interesse al progetto. Ciò che tuttavia è stato offerto non è un "semplice posto di lavoro", ma una vera e propria ricollocazione capace di andare incontro sia alle esigenze pratiche (una casa, un sostegno iniziale, un supporto per il viaggio, per la spesa, un'auto a noleggio), sia di vita.

Randstad ha così, anche in questo caso, modificato il proprio approccio, trasformandosi da recruiter in "gestore" del passaggio professionale di questi candidati.

Nel 2022 l'azienda ha trovato occupazione a 155 candidati, grazie a un team dedicato composto da tre persone e al coinvolgimento di 29 aziende clienti che, soddisfatte dalle risorse con cui sono entrate in contatto e dell'approccio attento alla persona utilizzato nella selezione, oggi continuano a usare questa modalità di recruiting.

La validità del progetto è stata riconosciuta anche dalla Holding Randstad N.V. che, seppur ritenendo minore l'esigenza di un percorso simile in altri Paesi, la considera

una best practice potenzialmente esportabile.

Di seguito alcuni numeri di sintesi relativi al progetto Mobility Workers 2022:

- 31 progetti gestiti e conclusi;
- 29 clienti del nord Italia serviti;
- 155 talenti avviati al lavoro;
- € 5 milioni: stima del fatturato prodotto nelle filiali coinvolte.

Inoltre, attraverso un costante presidio del network locale, sono stati migliorati il processo e le potenzialità del servizio:

- attraverso le attività di orientamento nelle scuole Randstad ha incontrato circa 1.000 studenti;
- altri cinque istituti sono stati coinvolti dall'attività nei primi mesi del 2023;
- è stato implementato un buon data base di talenti utile per gestire i progetti entranti nel 2023.

Di seguito i numeri della mobilità territoriale del HUB Medical 2022:

- 146 placement in mobilità territoriale di cui 30 dall'estero.

without borders.

Randstad Without Borders, specializzazione del dipartimento Welfare to Work - RiseSmart di Randstad HR Solutions, avviato nel 2017, mira ad agevolare **l'inserimento lavorativo dei cittadini migranti** (rifugiati, richiedenti asilo politico e soggiornanti di lungo periodo) offrendo corsi di formazione, valorizzando le loro competenze e puntando sul valore aggiunto che può portare la diversità culturale in un mondo del lavoro in continuo cambiamento. Nel 2022, Randstad Without Borders ha toccato 1.571 migranti e rifugiati di cui 1.448 coinvolti in percorsi di formazione. In totale sono stati organizzati 207 corsi online e in presenza e 356 persone hanno avuto accesso a bilanci di competenze.



Without Borders insieme ai colleghi di Risesmart offre ai clienti un approccio globale della diversità culturale in azienda: dalla costruzione della strategia ED&I (con focus sulla cultura) alla progettazione di inserimenti concreti di migranti e rifugiati con il supporto diretto della squadra di Randstad Without Borders (RWB).

Lato candidati, i migranti e rifugiati sono accompagnati da esperti di Randstad per essere inseriti nel mondo del lavoro. Tutti gli anni Randstad Without Borders organizza corsi gratuiti di upskilling e reskilling relativi alla lingua, l'informatica, la ricerca attiva del lavoro e la salute e sicurezza in azienda. In più, RWB organizza anche dei corsi professionalizzanti che permettono un inserimento diretto presso clienti e/o un settore specifico.

Il 2022 è stato segnato dall'arrivo dei rifugiati ucraini in Italia. Randstad è stato uno dei primi attori a offrire servizi relativi all'inserimento professionale e, in poche settimane, ha messo in piedi un programma di inclusione che ha previsto servizi di apprendimento della lingua italiana, di apprendimento della cultura italiana e servizi di bilancio delle competenze. I corsi sono stati erogati online e in presenza, in collaborazione con il terzo settore.

Il programma è stato inizialmente sostenuto attraverso un investimento di Randstad. Nei mesi successivi, Assolavoro ha organizzato un tavolo per creare un fondo specifico per l'inserimento lavorativo dei rifugiati. Randstad ha avuto un ruolo chiave nella definizione del target (renderlo disponibile a tutti i rifugiati), le attività e il metodo di lavoro.

Nel 2022, Randstad in Italia è entrata in contatto con 822 rifugiati ucraini, di cui 625 sono stati formati.

la storia di Sidibe.

Sidibe è arrivato in Italia da lontano, dal Mali, e ha avuto l'occasione, grazie a Without Borders e Randstad RiseSmart Italia, di partecipare a un progetto di inclusione socio-lavorativo.



ascolta la storia di Sidibe



Sidibe Cheickene
Candidato progetto Without Borders



Brigida Coppola
Randstad RiseSmart Italia



welfare to work.

Nel 2022, il dipartimento Welfare to Work ha avuto modo di partecipare a tre nuovi progetti con l'Onlus Soleterre, per stranieri domiciliati a Milano e hinterland.

I servizi offerti sono stati sviluppati secondo un principio di personalizzazione e flessibilità e sono stati i seguenti: preparazione alla ricerca attiva, colloquio di consulenza individuale e definizione obiettivo professionale, ricerca attiva del lavoro, scouting di opportunità di lavoro e promozione profili sul mercato del lavoro, follow up a sostegno della continuità della ricerca autonoma da parte degli utenti stessi.

WOMEN4INTEGRATION: from neighbourhoods to Europe — W-IN.

La platea di destinatari era formata prevalentemente da donne provenienti da Algeria e Argentina.

Le prime utenti sono state incontrate a partire da agosto 2022 e a oggi sono stati avviati 23 percorsi con altrettante donne e portati a termine 11 percorsi. Si è lavorato sull'apprendimento di una metodologia e sull'uso di strumenti per svolgere al meglio una ricerca attiva del lavoro, formulando le attività attraverso laboratori one-to-one che hanno portato, per molte di loro, a essere autonome nella ricerca e candidatura a opportunità di lavoro. Il consulente Randstad durante il percorso ha ricercato opportunità di lavoro e promosso i profili dei destinatari attraverso il proprio networking oppure inviando opportunità in linea con il destinatario per una pronta candidatura. Il progetto si è concluso a gennaio 2023.

KOINÈ - Includere nel territorio.

Il progetto Koinè ha visto protagonista una platea di destinatari formata prevalentemente da uomini provenienti dai Paesi: Mali, Iran, Afghanistan, Nigeria, Pakistan, Ucraina per un totale di 12 utenti. Una parte di essi, essendo arrivati di recente, aveva un livello basso di conoscenza dell'italiano, per cui si è optato per un supporto alla definizione dell'obiettivo professionale e un esame della realtà lavorativa italiana che permetta loro di avere una base per i mesi futuri in cui, una volta acquisita la lingua, inizieranno la ricerca del lavoro.

Gli altri partecipanti hanno seguito l'intero percorso in cui sono stati erogati i servizi sopra indicati attraverso l'affiancamento di un consulente esperto in orientamento al lavoro: il percorso ha permesso loro di mettere in luce le proprie competenze, capacità, attitudini per una definizione del proprio progetto professionale, base per le fasi successive in cui, attraverso dei laboratori one-to-one, si è lavorato sul rendere autonomi i destinatari nella ricerca e candidatura alle opportunità lavorative, e nella preparazione e gestione di un colloquio di lavoro. Il consulente durante il percorso si è occupato di ricercare opportunità di lavoro e promuovere i profili dei destinatari attraverso il proprio networking o inviando opportunità in linea con le competenze del destinatario per una pronta candidatura.

progetto "Integr-Azioni Per L'autonomia (Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione – FAMI).

Il progetto era rivolto a rifugiati titolari di protezione internazionale accolti sul territorio lombardo. Nel 2022, 22 persone hanno avuto accesso ai servizi di accompagnamento al lavoro. L'obiettivo dell'accompagnamento era quello di incrementare l'occupabilità e l'avviamento al lavoro di cittadini stranieri titolari di protezione internazionale, senza preclusioni rispetto a nazionalità, genere e classe di età. Sono stati erogati 11 assessment per il bilancio di competenze, servizi di sviluppo di strategie idonee per la ricerca delle vacancies e la presentazione delle proprie competenze e della propria esperienza attraverso la consulenza individuale, scouting di opportunità lavorative in linea con i profili professionali. Infine, l'esperto Randstad ha fornito un servizio di tutorship post inserimento lavorativo o in tirocinio, al fine di favorire il più possibile la continuità del rapporto di lavoro o dell'esperienza di tirocinio instauratosi.

Infine, Randstad Italia e Randstad Services hanno ricevuto il logo "Welcome. Working for refugee integration" rilasciato dall'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati (UNHCR) alle aziende che si sono contraddistinte per aver favorito l'inserimento professionale dei rifugiati e per aver sostenuto il loro processo d'integrazione in Italia. Invece Randstad HR Solutions ha ottenuto il logo We.Welcome, rilasciato agli enti che offrono servizi per il lavoro e si sono impegnati per favorire l'inclusione nel mercato del lavoro dei richiedenti asilo e beneficiari di protezione internazionale.





HOpportunities.

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

Nel 2022 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 Onlus “Lo Spirito di Stella”. Si tratta di un'associazione fondata da Andrea Stella che, a seguito di un incidente avvenuto circa vent'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 con disabilità. Stella ha infatti progettato un catamarano completamente accessibile, che ha solcato il Mediterraneo facendo scalo in molti porti italiani e ospitando molte persone con disabilità.

Altra partnership importante, avviata nel 2018 e rinnovata anche nel 2022, è quella con la LIFC – Lega Italiana Fibrosi Cistica – costruita per aumentare le possibilità di inserimento lavorativo delle persone affette da questa patologia. In particolare, le attività di supporto sono destinate al target dei giovani adulti che hanno bisogno di supporto nella fase di ricerca del primo impiego. Le più importanti iniziative legate a questa partnership nel 2022 sono state: un webinar dedicato a tutti i colleghi della specialty HO per aumentare la conoscenza della fibrosi cistica e supportare al meglio candidati e lavoratori con questa patologia (che è una delle principali disabilità invisibili); organizzazioni di sessioni di colloqui conoscitivi e di orientamento con circa 30 pazienti dell'associazione per supportarli a individuare opportunità in linea e compatibili con la propria disabilità.

Un'altra iniziativa è stata la partecipazione ai Diversity Day (a maggio a Milano e a novembre a Roma), per incontrare candidati con disabilità e sostenerli nella ricerca del lavoro.

medical 2022, lo sviluppo nel settore sanità.

Il Vertical Medical, divisione dedicata interamente alla selezione e all'inserimento al lavoro di profili legati al mondo medicale (costituita nell'aprile 2021), al fine di incrementare il suo posizionamento nel settore sanitario, nel 2022 si è focalizzata principalmente sull'acquisizione di

clienti privati.

Questi ultimi, infatti, a causa della pandemia, hanno sofferto maggiormente per la scarsità dei profili sanitari, in seguito al forte incremento di incarichi offerti dal settore pubblico. I risultati di questo focus sono stati l'apprezzamento e il riconoscimento del valore del servizio offerto da parte del mercato, determinando una crescita della market share di Randstad che è passata dal 19% al 29%.

Ottimo il risultato del servizio permanent che ha permesso alle strutture private di assumere direttamente oltre 600 lavoratori, in prevalenza infermieri, tecnici di radiologia, medici e OSS, tutti profili estremamente scarsi. Infine, da segnalare nel mix clienti pubblici/privati, la crescita di quest'ultimi al 30% del totale (a dicembre 2022), raddoppiando di fatto il peso rispetto all'anno precedente.

formazione.

Fattore distintivo molto apprezzato dai clienti sono stati i 6 corsi di formazione di OSS e ASA, organizzati e interamente finanziati da Randstad con il fondo Formatemp, che hanno permesso di inserire sul mercato oltre 120 nuovi lavoratori. I corsi hanno avuto sede a Torino, Brescia, Mantova, Ravenna, Milano e Treviglio.

a sostegno del sistema Italia.

Essendosi protratta la campagna vaccinale anche nel corso del 2022, Randstad ha portato a conclusione il progetto per la gestione dei centri vaccinali nelle regioni Lazio, Piemonte, Liguria e prov. aut. di Trento, relativo alla gestione dell'emergenza Covid-19. Il progetto era stato affidato a Randstad alla fine del 2020 e ha registrato il massimo numero di operatori sanitari nel 2021 con 898 unità. Nel corso del 2022 è stata impiegata una media di circa 450 operatori sanitari.

cross boarding e selezione all'estero.

Medical ha consolidato contatti e relazioni con Randstad Romania inserendo 26 infermieri provenienti dall'estero. Sono state avviate ulteriori partnership per estendere il numero di Paesi di reclutamento. In Paraguay sono stati selezionati 20 infermieri dei quali 4 hanno fatto ingresso durante il 2022 e i restanti verranno inseriti nel 2023. In Perù nel 2022 sono stati selezionati 191 infermieri di cui 51 hanno svolto e superato colloqui con clienti italiani con previsione di ingresso nel 2023. Per la ricerca e selezione di infermieri sono inoltre stati avviati dialoghi con potenziali partner in Albania e India.



partnership università.

Il network Università è stato intensificato stringendo partnership con sei enti e svolgendo eventi per un totale di 20, molti dei quali in co-branding con i clienti che, anche per tale motivazione, hanno apprezzato il posizionamento di Randstad.

I profili di riferimento in questo caso erano infermieri, farmacisti e ottici.

vertical technologies.

Technologies è la divisione di Randstad Italia specializzata in formazione, consulenza di carriera, ricerca e selezione di profili informatici junior, middle, senior e manager, 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 alta domanda di professionalità, a cui corrisponde una bassa offerta di profili.

In ambito formazione nel 2022 Technologies ha effettuato 94 campus su tematiche tecniche rivolte alle figure più ricercate dal mercato (Software development, Cyber security, Big Data, Cloud, ERP specialist, System administrator),

coinvolgendo circa 950 inoccupati e disoccupati e riuscendo a impiegarne direttamente più del 70%.

Il graduale concludersi della situazione di emergenza pandemica ha consentito alla divisione Vertical Technologies di dedicarsi ad attività legate in particolare all'orientamento, che hanno coinvolto diverse scuole e università su tutto il territorio nazionale. Inoltre, sono stati organizzati numerosi eventi di orientamento e formazione presso le Associazioni di categoria.

insieme, per i giochi olimpici e paralimpici invernali di milano cortina 2026.

Randstad Italia è Partner dei prossimi Giochi Olimpici e Paralimpici Invernali di Milano Cortina 2026. Accanto al comitato organizzatore dei Giochi, supportiamo l'organizzazione di una delle più prestigiose manifestazioni sportive a livello globale attraverso la gestione della risorsa più preziosa: le persone. Daremo il nostro contributo affinché si realizzi un evento sostenibile ed inclusivo, in grado di valorizzare l'intero Paese, unire le persone e ispirare le generazioni future attraverso lo sport. Tutto questo grazie alla nostra presenza capillare sul territorio, le nostre filiali, e alla volontà di dare vita ad una squadra di lavoro appassionata e affiatata.





Simona Tansini,

Chief Operations Officer Inhouse,
Technologies, Specialties & Services.

profitto,
persone e pianeta.

«Un'azienda sostenibile è una realtà attenta all'impatto sociale, economico ed ambientale che la sua attività ha sulla collettività. Per chi come noi ha la responsabilità di incidere sulla vita delle persone, essere sostenibili significa agire con rispetto, cura e vicinanza».



[Guarda l'intervista completa](#)

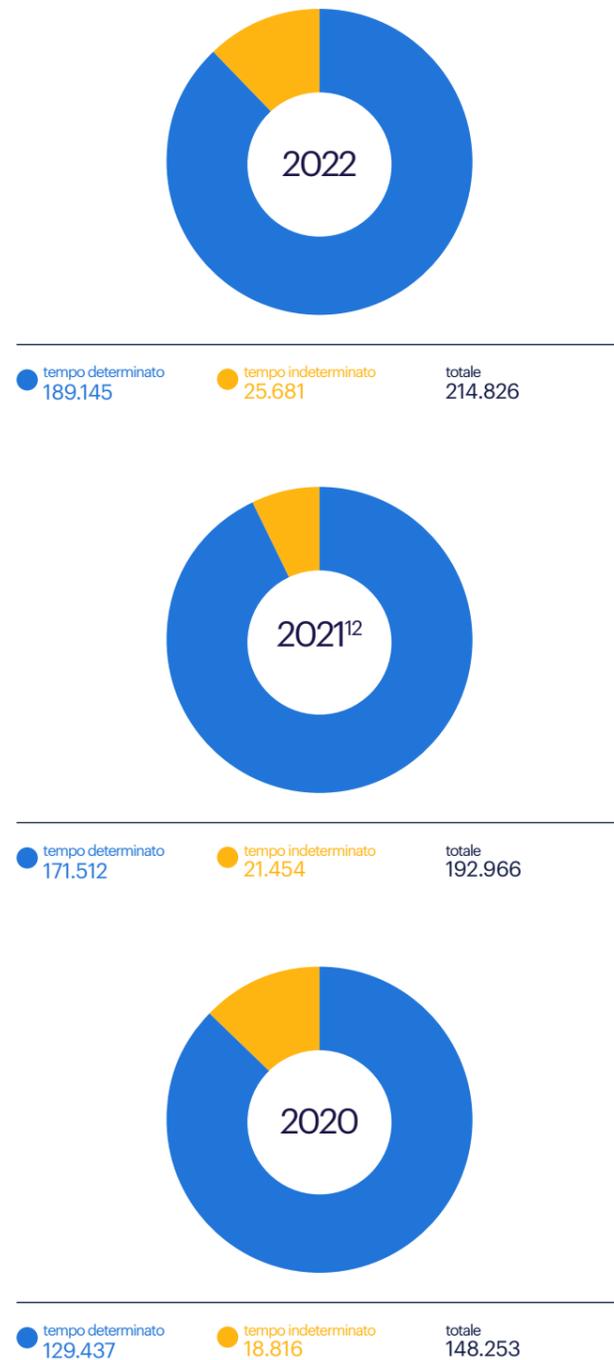
candidate management: facts & figures.



Il 2022 ha fatto registrare un notevole aumento del numero di contratti attivati. In particolare, si riporta un significativo aumento dei contratti a tempo indeterminato, dovuto anche agli esoneri contributivi previsti dal quadro normativo.

Nelle tabelle che seguono, la rendicontazione puntuale dei dati.

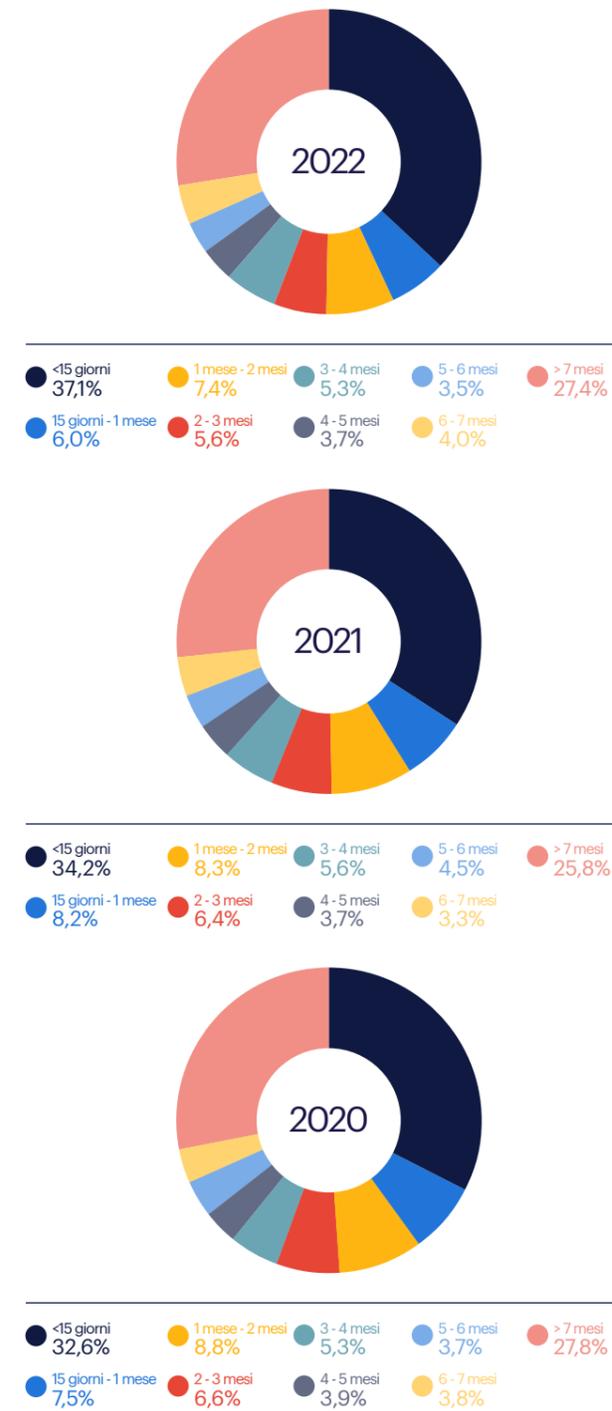
contratti attivati per tipologia contrattuale.



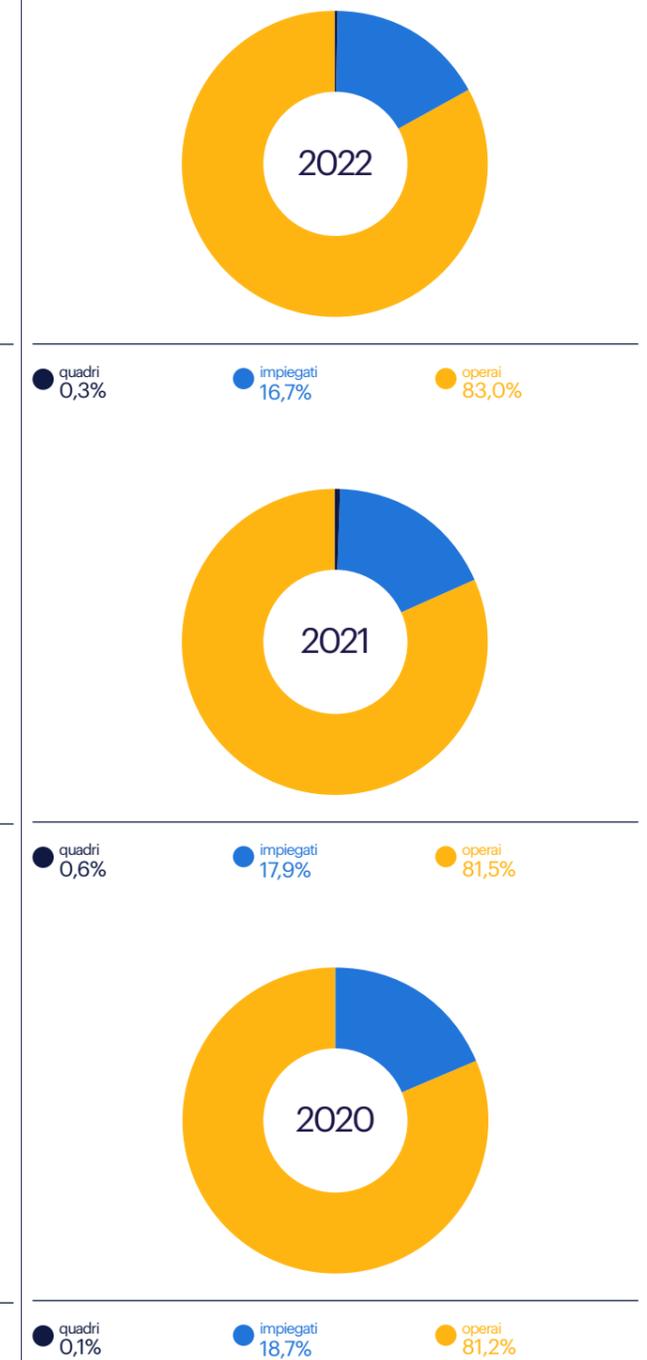
→ candidate management: facts & figures.



missioni per durata di prestazione.



contratti attivati per qualifica.

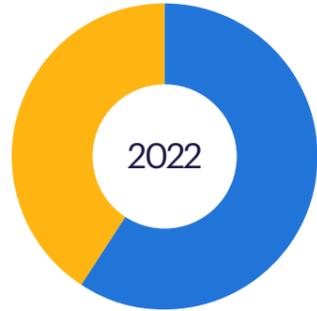


¹² Ai fini di una maggiore comparabilità, i dati relativi al 2021 sono stati riesposti, in seguito ad un affinamento della metodologia di calcolo. I dati precedentemente pubblicati sono disponibili nel Report Integrato 2021 di Randstad Group Italia.

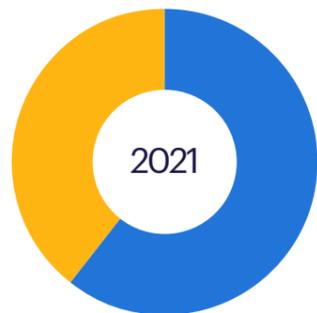




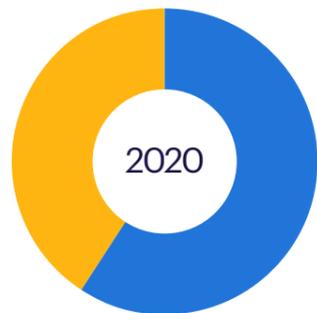
diversità dei lavoratori/delle lavoratrici per genere.



uomini 76.693 donne 52.590 totale 129.283

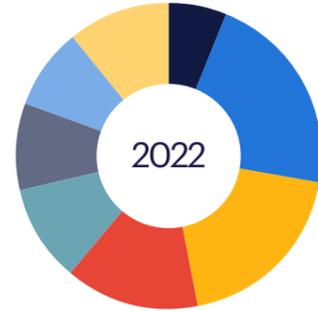


uomini 71.586 donne 46.620 totale 118.206

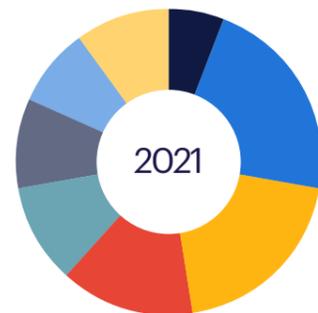


uomini 53.284 donne 36.571 totale 89.855

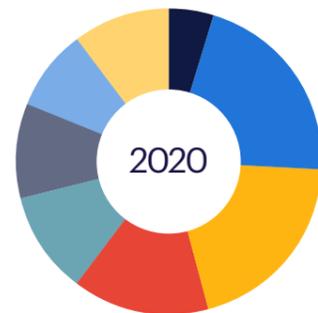
diversità dei lavoratori/delle lavoratrici per fascia d'età.



fino a 20 anni 6,2% 26-30 anni 19,2% 36-40 anni 10,4% 46-50 anni 8,5%
 21-25 anni 21,6% 31-35 anni 14,2% 41-45 anni 9,1% 50+ anni 10,8%



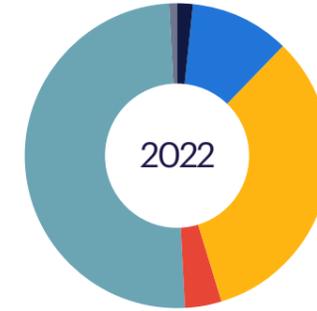
fino a 20 anni 6,0% 26-30 anni 19,7% 36-40 anni 10,5% 46-50 anni 8,3%
 21-25 anni 21,9% 31-35 anni 14,1% 41-45 anni 9,4% 50+ anni 10,0%



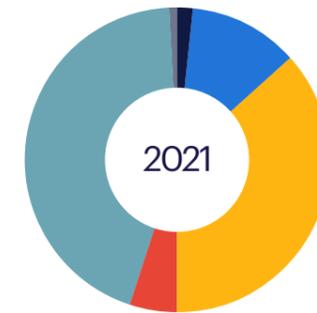
fino a 20 anni 4,8% 26-30 anni 20,0% 36-40 anni 10,9% 46-50 anni 8,7%
 21-25 anni 21,2% 31-35 anni 14,4% 41-45 anni 10,0% 50+ anni 10,0%



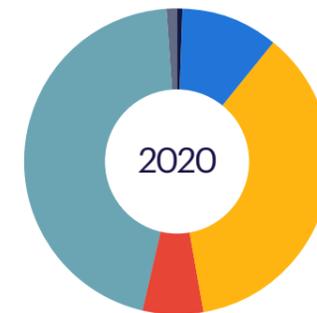
diversità dei lavoratori/delle lavoratrici per livello di istruzione.



post-laurea 1,8% diploma 33,0% licenza media 49,8%
 laurea 10,5% attestati professionali 4,1% licenza elementare 0,8%

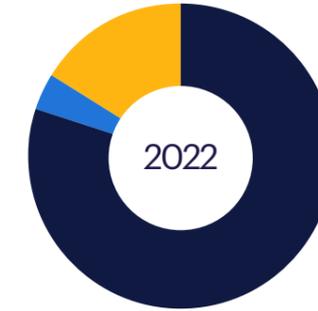


post-laurea 1,8% diploma 36,7% licenza media 44,1%
 laurea 11,7% attestati professionali 4,9% licenza elementare 0,8%

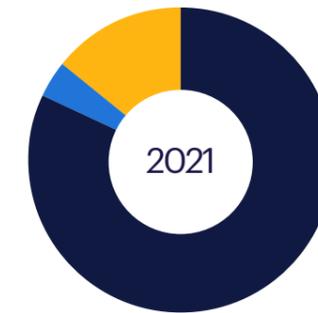


post-laurea 0,6% diploma 36,2% licenza media 45,2%
 laurea 10,5% attestati professionali 6,4% licenza elementare 1,1%

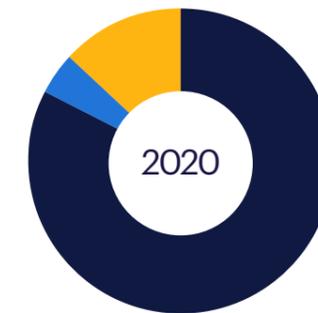
diversità dei lavoratori/delle lavoratrici per nazionalità.



nazionalità italiana 80,2% nazionalità comunitaria 3,7% nazionalità extracomunitaria 16,1%



nazionalità italiana 82,1% nazionalità comunitaria 3,8% nazionalità extracomunitaria 14,1%



nazionalità italiana 82,8% nazionalità comunitaria 4,2% nazionalità extracomunitaria 13,0%





I dipendenti di aziende clienti attivate dal team Business Randstad e i lavoratori somministrati aventi diritto ai bonus previsti dai CCNL o ad altri bonus erogati dalle aziende utilizzatrici hanno diritto all'accesso alla piattaforma Randstad Welfare attivata nel 2019.

Nel 2022, sono state estese - e mantenute - le opportunità già presenti nel 2021, ovvero:

- servizi attivati nel periodo Covid: Family Kit, Progetto Babysitter, Test sierologici;
- progettazione ed erogazione della formazione, anche in modalità digitale;
- progettazione e inserimento di video tutorial per agevolare gli utenti all'uso della piattaforma e alla comprensione delle sue dinamiche (con l'aggiunta dei sottotitoli in inglese);
- traduzione dei testi della piattaforma Randstad Welfare in lingua inglese e tedesco per agevolarne l'uso per i lavoratori stranieri;
- progettazione e messa in campo di servizi dedicati alla salute con partner specializzati in soluzioni innovative, come le Cliniche mobili;
- inserimento di corsi di lingua inglese e tedesca;
- progettazione e inserimento dei finanziamenti, in aggiunta ai mutui, nella sezione rimborsi;
- progettazione e inserimento di una sezione news, una sezione di banner e una nuova modalità di navigazione che facilitano la user experience;
- revisione della sezione "Sconti, convenzioni e cashback", attraverso la quale si possono individuare servizi e sconti mirati alla conciliazione vita/lavoro, grazie alla creazione di un'unica sezione che racchiude tutte le convenzioni direttamente negoziate da Randstad a favore degli utenti della piattaforma;
- inserimento di due marketplace: Benfit HUB e Wishlist che consentono un'ampia scelta di prodotti in tutti i settori merceologici con sconti e cashback incorporati.

Inoltre, continua a essere gestita, nella stessa sezione, la Piattaforma Cashback Plus dedicata esclusivamente all'acquisto tramite cashback. Sono state aggiunte una serie di novità, tra cui:

- inserimento in piattaforma di "welfy", una influencer robot che suggerisce agli utenti i migliori prodotti e servizi da utilizzare in piattaforma welfare;
- progettazione e inserimento della sezione per il rimborso utenze domestiche;
- inserimento della Randstad Shopping Card che permette, tramite l'app Toduba, di pagare in oltre 27.000 negozi e supermercati convenzionati e di acquistare gift card di oltre 150 brand.

Alcuni dati rilevanti:

- rimborsi per spese di istruzione, ai familiari non autosufficienti, per il trasporto pubblico e per interessi passivi dei mutui: € 2.600.000;
- somme spese dai dipendenti per buoni spesa, buoni abbigliamento, buoni benzina: € 9.200.000.

Le tipologie di spese indicate rappresentano un reale sostegno economico ai lavoratori avvenuto attraverso la Piattaforma Welfare di Randstad.

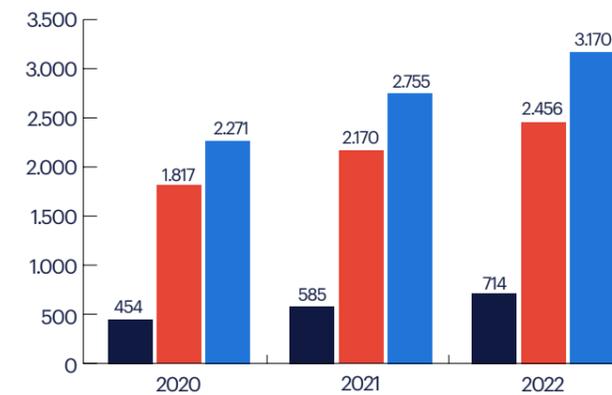


Al 31 dicembre 2022, i dipendenti diretti sono 3.170¹³ di cui il 77% donne. A questi si aggiungono 199¹⁴ stagisti, di cui 140 donne e 59 uomini. Si evidenziano oltre 500 assunzioni di risorse junior.

Il titolo di studio resta costante nell'ultimo triennio: l'86% delle persone Randstad è laureato.

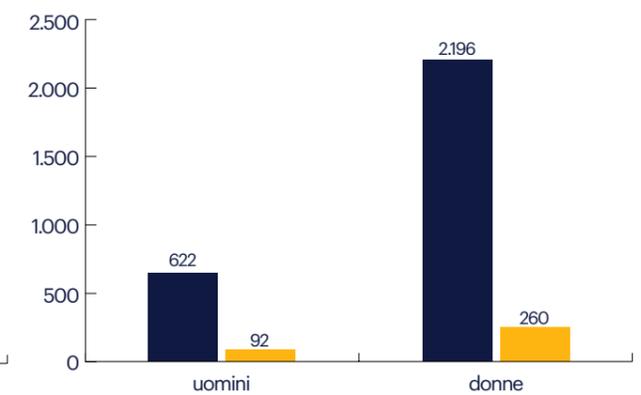
La distribuzione della tipologia contrattuale è in linea con il 2021. Infatti, al 31 dicembre 2022, gli uomini a tempo determinato sono 92 e quelli a tempo indeterminato sono 622. Le donne rispettivamente 260 e 2.196.

dipendenti per genere.



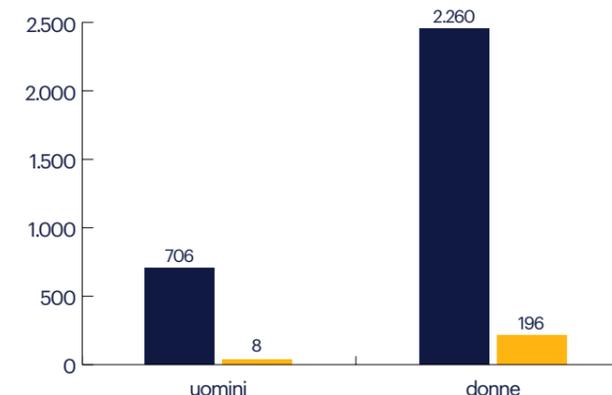
● uomini ● donne ● totale

dipendenti per tipologia di contratto e genere, 2022.



● indeterminato ● determinato

dipendenti per part-time/full-time e genere, 2022.



● full-time ● part-time

La distribuzione di part-time e full-time, invece, è variata rispetto al 2021, con un aumento della percentuale di dipendenti full-time. Al 31 dicembre 2022, i dipendenti full-time sono 2.966 (706 uomini e 2.260 donne), mentre i dipendenti part-time sono 204 (8 uomini e 196 donne). Inoltre, si segnala l'assenza di dipendenti a ore non garantite.

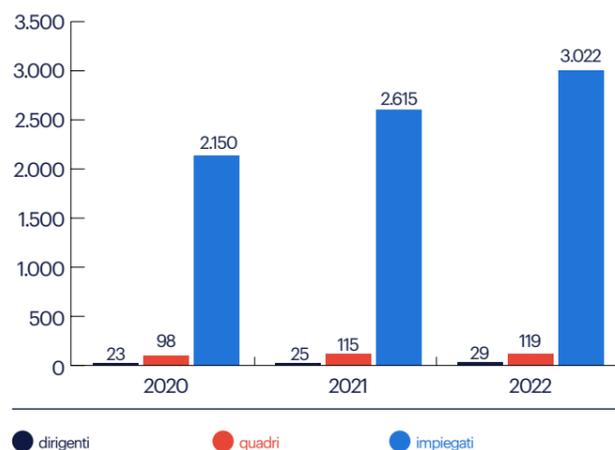
¹³ Tutti i dipendenti diretti sono coperti da contratti collettivi di lavoro.

¹⁴ Il dato fa riferimento agli stage attivi al 31/12/2022, calcolando il numero di stage con la stessa modalità di calcolo del numero dei dipendenti. In linea con la modalità di calcolo utilizzata negli anni precedenti si segnala che il numero di stage complessivamente attivati dal 01.01.2022 al 31.12.2022 è 604.

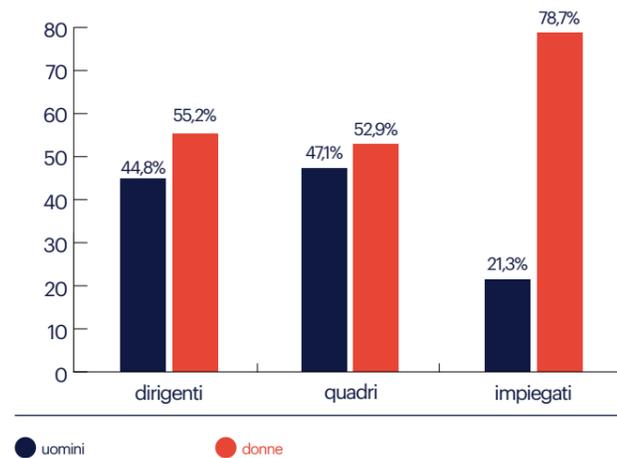




dipendenti per qualifica.



dipendenti per qualifica e genere, 2022.



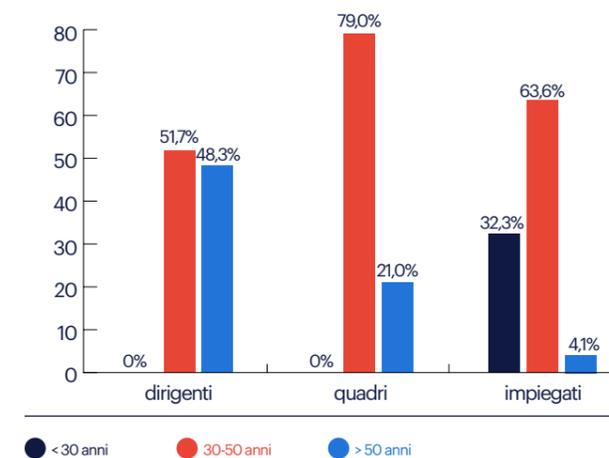
Nel corso degli ultimi anni, la distribuzione dei dipendenti per qualifica è rimasta sostanzialmente invariata: circa il 95% della popolazione aziendale è costituita da impiegati, il 4% da quadri e l'1% da dirigenti.

Per quanto riguarda la distribuzione dei dipendenti per qualifica e genere, nel 2022 è aumentata la percentuale di donne tra i dirigenti (pari al 55%) e tra i quadri (pari al 53%). In ogni caso, si nota che la percentuale di donne tra gli impiegati (pari al 79%) è maggiore.

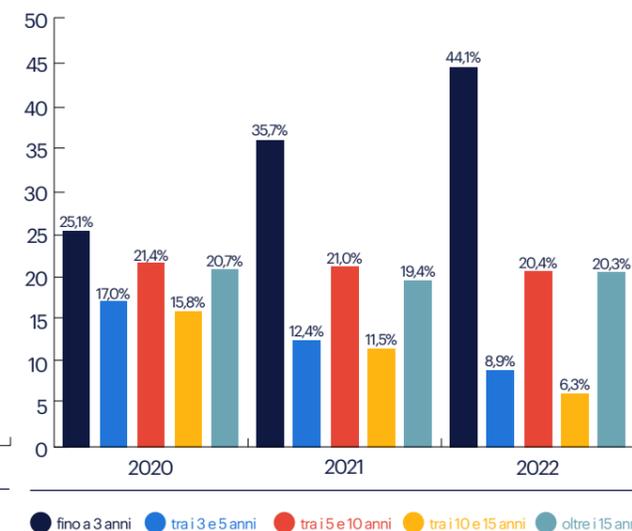
Il dato quasi paritario che emerge tra uomini e donne rispetto a ruoli di maggiore responsabilità testimonia la volontà e l'impegno di Randstad di rendere sempre più equo il percorso di crescita interno anche da un punto di vista di genere.



dipendenti per qualifica e fasce d'età, 2022.



dipendenti per anzianità professionale.



Randstad si conferma un'azienda giovane, con un'età media di 35 anni.

Si nota, inoltre, che al crescere della qualifica, cresce anche l'età anagrafica e questo è un dato rappresentativo della politica aziendale di forte crescita interna delle persone interne all'organizzazione: 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, sviluppare il proprio potenziale.

Elevato è il numero di coloro che lavorano in azienda da lungo tempo: al 31 dicembre 2022, il 47% vi lavora da oltre 5 anni e il 27% da oltre 10 anni, dati che confermano il buon clima aziendale complessivo, in linea con l'anno precedente.

Nel 2022, il rapporto di retribuzione totale annuale è pari a 34,8¹⁵; mentre la variazione del rapporto di retribuzione totale annuale è pari a 5,0¹⁶.

¹⁵ Il rapporto di retribuzione totale annuale è calcolato come rapporto tra la retribuzione totale annuale della persona che riceve la massima retribuzione (per Randstad Group Italia è stato preso come riferimento l'Amministratore Delegato) e la retribuzione totale annuale mediana di tutti i dipendenti (esclusa la suddetta persona).

¹⁶ La variazione del rapporto di retribuzione totale annuale è calcolata come rapporto tra la variazione percentuale della retribuzione totale annuale della persona che riceve la massima retribuzione e la mediana degli aumenti percentuali della retribuzione totale annuale di tutti i dipendenti (esclusa la suddetta persona).





welfare per i dipendenti diretti.

Nel corso degli anni Randstad ha deciso di incrementare la sua offerta di welfare al fine di migliorare l'equilibrio fra lavoro e vita privata, aumentare la soddisfazione professionale e la qualità della vita in azienda, garantire maggiore serenità personale e nel contesto familiare ed accrescere il potere d'acquisto di ciascun dipendente. Fino al settembre 2022 è stata rinnovata la copertura assicurativa integrativa legata al Covid-19 che prevede:

- indennità da ricovero di € 100 per ogni giorno di ricovero superiore al 5° causato da infezione da Covid-19 (per un massimo di ulteriori 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 comprensiva di servizi quali il trasporto in ambulanza, il trasporto dal pronto soccorso al domicilio, l'accompagnamento di figli minori a scuola e la consegna della spesa a domicilio.

In Randstad sono presenti numerose altre [iniziative di welfare aziendale](#), come:

- Share Purchase Plan (SPP), ossia la possibilità di acquistare azioni di Randstad Holding ottenendo un numero di azioni gratuite pari al 50% delle azioni acquistate, dopo 6 mesi. Dal 2022 per coloro i quali mantengono le azioni per almeno 12 mesi è previsto un ulteriore bonus in azioni, pari ad un ulteriore 50%;
- assistenza sanitaria integrativa prevista dai fondi contrattuali, che permette ai dipendenti di accedere a strutture sanitarie convenzionate;
- smart working. Questa modalità di lavoro ha subito un'accelerazione repentina a seguito del periodo pandemico e ha richiesto una gestione straordinaria e molto rapida. Con il venir meno del periodo emergenziale, l'attività in modalità agile è stata mantenuta per tutta la popolazione con una percentuale massima dell'80%;
- nel secondo semestre dell'anno sono stati riconosciuti € 200 in buoni benzina a tutti i dipendenti e un credito welfare extra una tantum di importo pari a € 200;
- conto Welfare Individuale. Nel 2022 l'erogazione del Conto Welfare individuale è stata di € 1.084.907 e ha riguardato 2.084 dipendenti.

Infine, numerose sono le iniziative a [supporto della genitorialità](#):

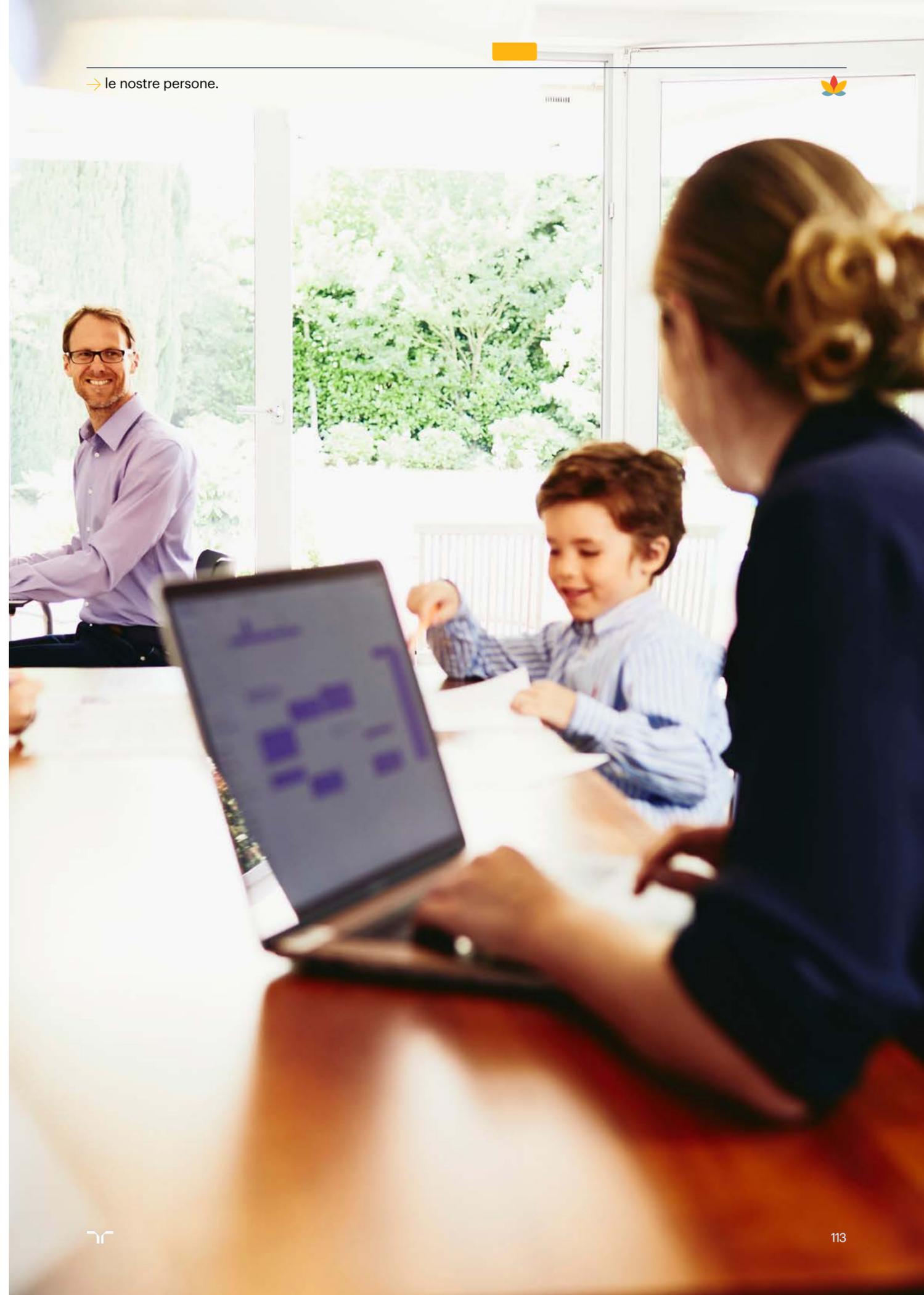
- Baby Randstad, il contributo mensile di € 250 per i dipendenti con figli che frequentano l'asilo, pensato per favorire la work life balance. Nel 2022 sono stati erogati € 506.000 a 294 persone;
- Grow Up with Randstad, un'iniziativa volta a offrire un sostegno concreto alle famiglie dei nuovi nati. Ciascun dipendente di Randstad che ha avuto un/a figlio/a nel periodo dal 01.01.2020 al 31.12.2022 ha ricevuto € 1.000 di incremento del proprio conto individuale welfare alla nascita e successivamente € 1.000 di incremento annuo del proprio conto individuale welfare fino al compimento del sesto anno di età del/la bimbo/a. Questi € 7.000 complessivi sono un'importante iniziativa di welfare a favore della famiglia e, in modo più allargato, un impegno tangibile per il rilancio del Paese. Nel 2022 sono stati erogati € 370.000 per 311 beneficiari (a fronte di € 314.000 per 195 beneficiari nel 2021);
- rimborso delle spese sostenute per l'acquisto di servizi di baby-sitting, entro un importo massimo di valore orario di tali servizi pari a € 5 e in ogni caso entro il limite massimo di importo mensile pari a € 330;
- Welcome Back Mum, il programma che agevola il ritorno al ruolo e alla carriera dopo la maternità da parte delle donne e che ha segnato un tasso di ritorno al lavoro dopo il congedo parentale pari al 96,6%. Le mamme rientrate dalla maternità nel 2022 non hanno cambiato ruolo e non c'è stato demansionamento, al contrario in alcuni casi hanno avuto una promozione.

grow-up.

Con il progetto Grow-Up Randstad dà il proprio contributo nel sostenere la natalità in un momento in cui il calo demografico rappresenta un punto critico per il Paese. Questo impegno concreto risponde sia a un'esigenza di responsabilità sociale, sia alla scelta di stare accanto alle proprie persone. Randstad sostiene la decisione di avere figli e s'impegna per migliorare l'esperienza lavorativa in azienda e le condizioni di work-life balance delle persone.



[guarda le video testimonianze](#)





ascoltare e coinvolgere.

“Randstad in Touch” è la survey che Randstad ha introdotto dal 2008 per misurare empowerment ed engagement della popolazione aziendale, oltre alla leadership percepita dei manager di ogni livello. Occasione di ascolto e comunicazione da e verso le persone, che prevede il coinvolgimento delle figure manageriali; la survey è uno strumento che incentiva il confronto, per costruire un miglior clima aziendale e incrementare il benessere dei dipendenti. Permette, infatti, ai manager che hanno un team composto da un minimo di sei persone di essere consapevoli della percezione e della soddisfazione dei propri colleghi. Nei casi di team con un numero di componenti inferiore a sei sono aggregati al livello manageriale successivo.

Dal 2022 la **survey** è stata rinnovata prevedendo una cadenza mensile.

I dati dell'indagine condotta a dicembre 2022, con una partecipazione pari al 65% dalle persone (+9% rispetto al benchmark internazionale di Randstad), evidenziano che:

- l'engagement score è cresciuto, rispetto all'ultimo anno, di 0.1 attestandosi a 8.0 in linea con il benchmark internazionale di Randstad. Dato che attesta il forte lavoro di ascolto, attenzione e cura realizzato nel corso degli anni. Espresso in una scala numerica da 0 a 10, è dato dalla media dei punteggi ricavati dalle risposte all'indagine;
- lo score su Diversity and Inclusion è 8.3 (0.2 al di sotto del benchmark internazionale di Randstad) ma cresciuto di 0.3 punti nel corso del 2022;
- lo score su Wellbeing 8.0 (0.1 al di sotto del benchmark internazionale di Randstad) ma cresciuto di 0.2 punti nel corso del 2022.

L'indagine Randstad in Touch raggruppa i temi in una serie di aree di approfondimento, interrogando ogni dipendente su:

- “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).

Sempre nell'ambito dell'engagement, nel 2022 Randstad ha continuato a investire su una serie di **iniziative per contribuire a mantenere elevato il coinvolgimento dei dipendenti**. Tra queste:

- progetto **Calendario Benefico 2023** “Be your best self” (descritto a pagina 60);
- creazione della **community ED&I** all'interno dell'intranet aziendale;
- programmazione di **live talk**, format aziendale in cui testimonial o professionisti sono stati coinvolti per approfondire specifici temi che, nel 2022, sono stati centrati sul tema dell'Equità, Diversità e Inclusione. Il programma è stato “agganciato” alle giornate internazionali dedicate ai diversi temi, facendo cadere i live talk in prossimità delle stesse con azioni di comunicazione attraverso l'Intranet e con programmi dedicati:
 - “lotto per l'empowerment: libere di scegliere... di cosa prendersi cura”, tenuto il 10 marzo 2022. In occasione della settimana in cui si celebra la Giornata Internazionale della donna, insieme ad Annalisa Valsasina, psicologa e direttrice scientifica ED&I di Fondazione Libellula, si è riflettuto su come genere e destino, a volte, possono guidare le nostre esperienze di vita. Un'occasione di dialogo verso un nuovo equilibrio tra i generi, al di là degli stereotipi;
 - “Come prenderci cura del nostro benessere”, tenuto il 29 aprile 2022. In occasione della settimana in cui si celebra la Giornata mondiale della sicurezza e salute sul luogo di Lavoro, HR ed Health & Safety, insieme a Samuele Robbioni, psicologo clinico e Senior Trainer di Randstad Corporate Training e Mike Maric, campione del mondo di apnea e medico, hanno parlato di H&S in chiave di benessere e di come stare bene sia una “situazione dinamica”;
 - “Insieme, oltre la paura”, tenuto il 22 Giugno 2022. È stata raccontata la storia di Cinzia, che nel suo libro “Io sono io” racconta il percorso della figlia Greta, una giovane ragazza transgender. Durante l'intervista, condotta da Silvia Ilaria Colombo, Certification Manager, si è parlato di emozioni, progetti, sentimenti e fragilità, ricostruendo il diario di viaggio di un'avventura reale e umanissimaper



andare oltre la paura e il pregiudizio, a favore dei diritti LGBTQ+;

- 4 weeks 4 inclusion: maratona promossa da TIM, tenutasi dal 14 novembre al 6 dicembre, e dedicata alla valorizzazione delle diversità e alla sensibilizzazione sulle politiche di inclusione;
- “La violenza di genere”, tenuto il 22 novembre. In occasione della settimana del 25 novembre, Giornata internazionale contro la violenza sulle donne, insieme a Fondazione Libellula, è stato affrontato il tema della violenza di genere e in quali forme si esprime;
- “Riconosca: la violenza di genere”, tenuto il 29 novembre. In occasione della settimana del 25 novembre, Giornata internazionale contro la violenza sulle donne, si è parlato di violenza di genere. In questo secondo appuntamento con Fondazione Libellula l'obiettivo è stato acquisire consapevolezza sui diversi e molti modi in cui la violenza si manifesta nelle relazioni affettive, professionali, nella vita reale e virtuale e sui fattori culturali che la sostengono.

Ai **live talk** sono state 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, per condividere tematiche attuali.

Nel 2022 ci sono stati diversi momenti tra cui:

- “quattro chiacchiere con Marco e Francesca Giovannini”: approfondimento sull'emergenza Ucraina, un momento di condivisione e confronto per rimanere uniti e comprendere meglio i possibili impatti economici e geopolitici a livello mondiale;
- “quattro chiacchiere con Marco e Marco Confrontola (alpinista estremo)”, con un approfondimento su temi come l'importanza della preparazione e della squadra, la connessione con l'obiettivo, l'allenamento, la gestione del rischio e dell'imprevisto;
- “quattro chiacchiere con Marco, Jack e Gianpaolo Calvarese”: approfondimento su temi come l'importanza della preparazione e della squadra, la tecnologia, la gestione dell'errore e della pressione;
- “quattro chiacchiere con Marco e Jacques Van Den Broek (ex CEO Randstad)” e “quattro chiacchiere con Marco e Gabriele Albertini (ex sindaco di Milano)”: percorso da imprenditoria a politica, della gestione di una grande città come Milano e del rapporto tra pubblico e privato.



formazione e gestione del talento.



Nel 2022 sono state offerte circa 20 ore di formazione per ciascuna persona impiegata in Randstad, numero che sale a quasi 40 per i manager. La formazione è avvenuta prevalentemente online, con l'utilizzo della modalità webinar.

Il **programma formativo** per i manager (più di 400 persone coinvolte) è stato dedicato alla leadership trasformativa ed è stato costituito da quattro momenti formativi su PNRR, public speaking, leadership inclusiva e problem solving tramite l'analisi dei dati. Inoltre, i manager hanno partecipato a cinque momenti di talk ispirazionali con testimonial esterni.

A tutti i dipendenti è stato esteso il framework di competenze Human Forward Leadership Framework: per agevolarne la comprensione sono state realizzate pillole formative sulle competenze e alcune interviste ai colleghi. Inoltre, è stato svolto un refresh di formazione obbligatoria sulle policy aziendali in merito a discriminazione, privacy e sicurezza delle informazioni, modello organizzativo 231 e gestione ambientale.

Ulteriori iniziative hanno riguardato:

- un investimento formativo sull'incremento delle capacità di cura e gestione del candidato e del talento (progetto Customer Delight¹⁷), come asset strategico;
- la predisposizione di una cartoon library dedicata ai profili da selezionare e supporto ai colleghi per la selezione di profili di particolari categorie;
- formazione sui digital tools;
- programmi di team building e team working con metodologie innovative (teatro, outdoor, design thinking);
- focus sulla sicurezza, con momenti di team working, come ad esempio la guida sicura;
- aggiornamento del percorso di induction per i neo assunti;
- academy dedicate ai singoli ruoli;
- inserimento di oltre 250 pillole dedicate alle competenze soft nella digital academy aziendale.

great conversations.

Le Great Conversations, attività con cadenza trimestrale, 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 individuo che fa parte della popolazione aziendale di Randstad.

Ogni persona coinvolta ha da tre a cinque obiettivi, cui sono 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 così direttamente coinvolto nella formazione e nello sviluppo dei propri collaboratori. Una ricerca interna ha dimostrato 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 2022, il 100% della popolazione aziendale ha preso parte alle Great Conversations, ricevuto regolare valutazione delle performance e condiviso il proprio piano di sviluppo.

la gestione della formazione interna.



Nel 2022 è stato effettuato un **forte investimento sulla formazione** per l'inserimento e lo sviluppo delle competenze delle persone, in linea con la crescita del mercato.

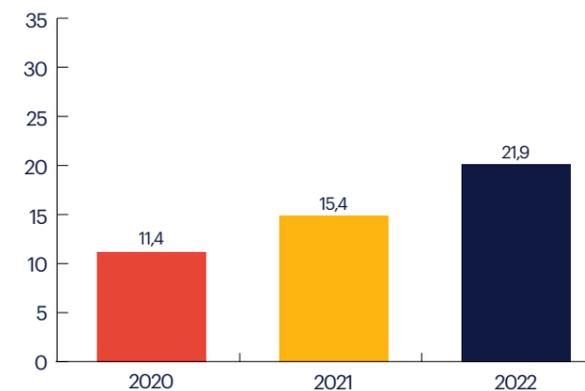
Come evidenziato dalle tabelle seguenti, dal 2020 al 2022 le ore medie di formazione per i dirigenti sono quasi triplicate, passando da 8,7 a 24,3. Per i quadri il tempo dedicato alla formazione è restato nel triennio pressoché costante, mentre per gli impiegati si è avuto un raddoppio, passando da 10,7 nel 2020 a 21,8 nel 2022.

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

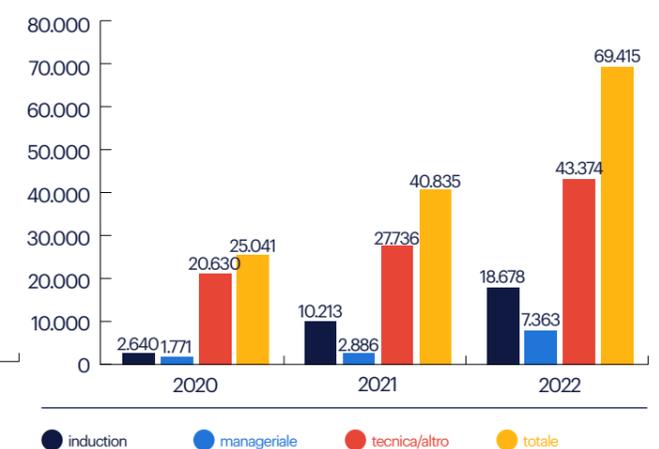
- analisi dei bisogni;
- progettazione;
- erogazione;
- valutazione dell'apprendimento.

Le ore di formazione induction, vale a dire il training in entrata e la formazione post inserimento sul posto del lavoro, ovvero un modo di "accompagnare" i neo assunti all'inserimento in azienda, sono aumentate esponenzialmente, passando dalle 2.640 del 2020 alle 18.678 del 2022.

ore medie di formazione annue pro-capite.



totale ore di formazione per tipologia.

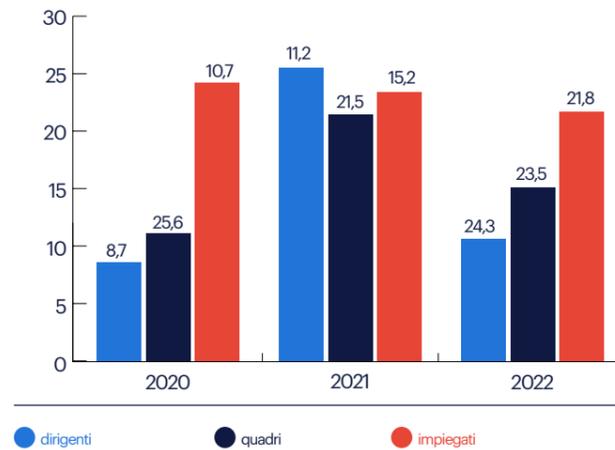


¹⁷ progetto descritto a pagina 87-88.

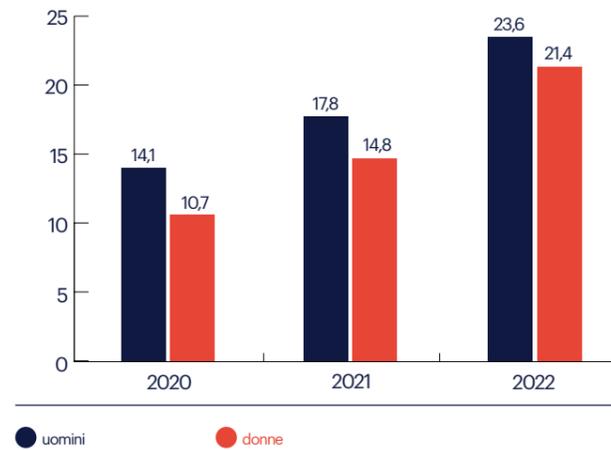




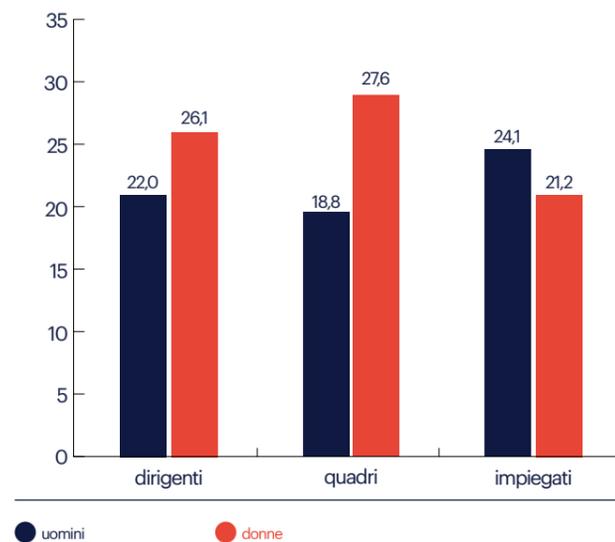
ore di formazione medie annuali pro-capite per qualifica.



ore di formazione medie annuali pro-capite totali per genere.



ore di formazione medie annue pro-capite per qualifica e genere, 2022.



people e talent Review.

Per attrarre persone con alte competenze, identificare e sviluppare i talenti interni, far emergere e rafforzare il loro potenziale, abbinare talenti e bisogni del mercato è essenziale saper far emergere e valorizzare i talenti.

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; 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 un momento di valutazione individuale del collaboratore da parte del manager attraverso la compilazione di una scheda digitale, successivamente condivisa e discussa con il/la proprio/a responsabile in un momento di calibration. La fase finale prevede incontri individuali tra i singoli manager e il proprio referente HR durante i quali ci si confronta sulle persone del proprio team facendo focus su: 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 anche conto della parità di genere per l'accesso ai percorsi di valutazione del potenziale e le correlate promozioni. Un dato significativo è relativo alle posizioni manageriali ricoperte dall'interno che nel 2022 è pari all'85%.

La **Talent Review** è il processo che fa focus sulle persone di talento e key people in azienda, prevede una serie di incontri tra la funzione HR, il Board of Directors e i loro senior manager.

Il processo si pone i seguenti obiettivi:

- identificazione delle persone di talento e key people in azienda;
- valorizzazione delle risorse di talento con identificazione di attività di sviluppo mirate;
- individuazione e gestione delle possibili attività di retention.

A dicembre 2022 il 12% della popolazione aziendale era presente nel talent pool.

talent check e Delphi program.

Randstad è da sempre impegnata per lo sviluppo personale e per lo scouting dei talenti necessari per garantire crescita e continuità. Per identificare sia i punti di forza sia le differenti attività di sviluppo dei propri employee high performer e di talento, Randstad si è dotata del percorso di **Talent Check**, che è a tutti gli effetti che ha un approccio umano strettamente connesso all'uso della tecnologia. Il Talent Check è caratterizzato da una sessione di mappatura del potenziale, gestito attraverso la somministrazione di una batteria di test sia al talento che al manager, a valle della quale avviene un momento di restituzione.

Per il target del senior manager è previsto il coinvolgimento in un **Delphi program** strutturato in tre giornate di development center outdoor con lo scopo di effettuare un'accurata valutazione del potenziale e permettere alla persona di effettuare un percorso di crescita e un salto di qualità nella capacità d'uso della propria leadership.

Nel 2022 sono stati gestiti 120 percorsi Talent Check e 9 percorsi di Delphi.

career management.

Nel 2022 è stato inoltre rinnovato il processo del career management in Randstad, dando vita alle nostre **Human Forward Promises** nella gestione dello sviluppo e della crescita:

- **Transparency:** tutte le nuove ricerche per posizioni manageriali sono visibili a tutti i colleghi e vengono pubblicate nella intranet aziendale, sotto il cappello "leadership vacancy";
- **Guidance:** per tutte le ricerche è implementato sia lo scouting (ricerca mirata a cura dell'HR) sia la possibilità di autocandidatura;
- **Proactivity:** tutti i colleghi possono conoscere le opportunità di crescita presenti in azienda e, qualora si valutasse la posizione coerente con le proprie skills e ambizioni, possono candidarsi direttamente.

Per supportare i nuovi manager nel passaggio di ruolo, Randstad Business School ha strutturato un percorso di Academy ad hoc della durata di due anni. Il **leader forward** è un programma di formazione manageriale che sviluppa le skills utili per la gestione del business e delle persone. Il percorso prevede l'erogazione di otto sessioni di training e otto pills webinar. Gli argomenti affrontati spaziano dalle basi del management agli stili di leadership, inoltre vengono trattate tematiche finance e argomenti legati alla gestione della performance, dell'engagement e della retention delle persone.

ancore di carriera.

Il progetto Ancore di carriera prevede la **somministrazione di un test specifico che analizza gli aspetti legati alla sfera motivazionale**, è rivolto a tutta la popolazione aziendale e si prefigge i seguenti obiettivi:

- dare la possibilità a ogni persona Randstad di acquisire maggiore consapevolezza delle proprie leve motivazionali e fornire spunti per i possibili next step di sviluppo;
- fornire al manager un ulteriore strumento di valutazione della risorsa e del percorso di sviluppo;
- fornire all'organizzazione uno strumento per valutare azioni di retention consapevoli e mirate.





Fabio Costantini,
Chief Operations Officer HR Solutions.

pensare al futuro.

«Per me essere sostenibili significa creare un dialogo con i giovani e le nuove generazioni, particolarmente attente a questi temi, pensando all'eredità e all'esperienza che possiamo trasmettere loro. Significa ascoltare i cambiamenti della società per continuare ad agire e lavorare in modo responsabile come ambasciatori, guardando al futuro».



[Guarda l'intervista completa](#)



In Italia vivono quasi 2 milioni di NEET (Not in Employment, Education or Training) ovvero il 22,2% della popolazione tra i 15 e i 29 anni.

Questo dato pone il nostro Paese al terzultimo posto nella classifica Eurostat, molto distanti sia dalla media europea (12,5%) sia, rispetto al panorama Randstad, dai Paesi Bassi (dove ha sede la Holding) che spuntano un bassissimo 5%. La situazione peggiora ulteriormente esaminando la fascia dei 16-24enni in cui i NEET salgono al 52,8%.

L'Italia, inoltre, è il primo Paese in cui la popolazione con meno di 15 anni è numericamente inferiore a quella con più di 65. Un dato che sottolinea, miscelato a quelli che descrivono la transizione demografica (il rovesciamento del rapporto tra popolazione attiva e inattiva), e quelli che riguardano la trasformazione in atto nel mercato del lavoro rispetto al fabbisogno di nuove competenze, un crescente problema di lavoro per le nuove generazioni.

Randstad, per ovviare alla situazione e formulare risposte concrete, ha avviato azioni e progetti specifici sin dal 2012, confluiti a partire dal 2019 nella divisione Randstad Education che si focalizza proprio sulla [transizione istruzione-lavoro in termini sia di orientamento sia di formazione professionalizzante](#).

Attraverso Education nel 2022 sono stati raggiunti circa 15.000 giovani con attività riconducibili dedicate a orientamento e formazione.

Le proposte di Randstad Education si fondano sul concetto di cittadinanza digitale e sulle relative declinazioni nel mondo del lavoro, per supportare i giovani con percorsi formativi dedicati alle "skills for employability" e alle applicazioni concrete degli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) in ambito lavorativo.

Su questi programmi, sempre più supportati da piattaforme digitali - quali ad esempio il Digital Assessment Tool - confluiscono contributi di un network consolidato di partner che, tra le varie attività, nell'anno europeo dei giovani, è culminato con la stesura del Manifesto per l'inclusione giovanile, un decalogo di linee guida a supporto dei giovani.

Rispetto alla formazione, attenzione crescente è stata dedicata all'istruzione terziaria professionalizzante e ai percorsi di istruzione tecnica superiore.

Randstad contribuisce infatti attivamente allo sviluppo del sistema ITS italiano, sia attraverso le attività della Fondazione ITS - Technologies Talent Factory, di cui è socio fondatore e che oggi conta oltre 360 iscritti (si veda il paragrafo dedicato), sia tramite la partecipazione come ente formativo o partner a percorsi ITS e IFTS su tutto il territorio nazionale.

Infine, nella fornitura di servizi HR alle aziende Randstad Education supporta i propri clienti nella [progettazione e realizzazione di Corporate Academy](#), basate su azioni di analisi della scarcity, definizione della proposta di valore ai candidati (Employee Value Proposition) e propria traduzione in strategie di Employer Branding finalizzate ad aumentare l'attrattività verso i giovani e avviare percorsi formativi professionalizzanti propedeutici all'inserimento in aziende di nuovi talenti.

Grazie anche alle relazioni consolidate con la rete di scuole e università italiane, Randstad Education ha supportato la formazione di circa 280 giovani in cerca di lavoro attraverso 20 corporate academy, con un tasso medio di placement del 70%.

TTF - Technologies Talent Factory.

Nel corso del 2022, TTF - Technologies Talent Factory ha progressivamente [consolidato e implementato l'offerta formativa esistente](#) avviando 7 Percorsi (5 prime annualità ITS e 2 annualità IFTS), a cui si aggiungono i 4 secondi anni delle classi ITS partite nel 2021 per un totale di oltre 360 studenti nelle sedi di Milano, Arese e Brescia.

Durante il 2022, 78 studenti di TTF si sono diplomati in percorsi ITS in aree tecnologiche emergenti, 18 studenti hanno conseguito la specializzazione annuale nei percorsi IFTS relativi ai processi di automazione industriale di Impresa 4.0 ottenendo, a seguire, ottimi risultati in termini di placement: oggi circa il 90% sta lavorando stabilmente presso aziende di settore.

Il 2022 ha visto, altresì, consolidare i rapporti con importanti aziende leader nazionali e multinazionali per le soluzioni ICT a valore che hanno fatto il loro ingresso in Fondazione e potranno dare un contributo alla revisione dei progetti formativi esistenti e all'ideazione di nuovi percorsi formativi che saranno avviati nel 2023.



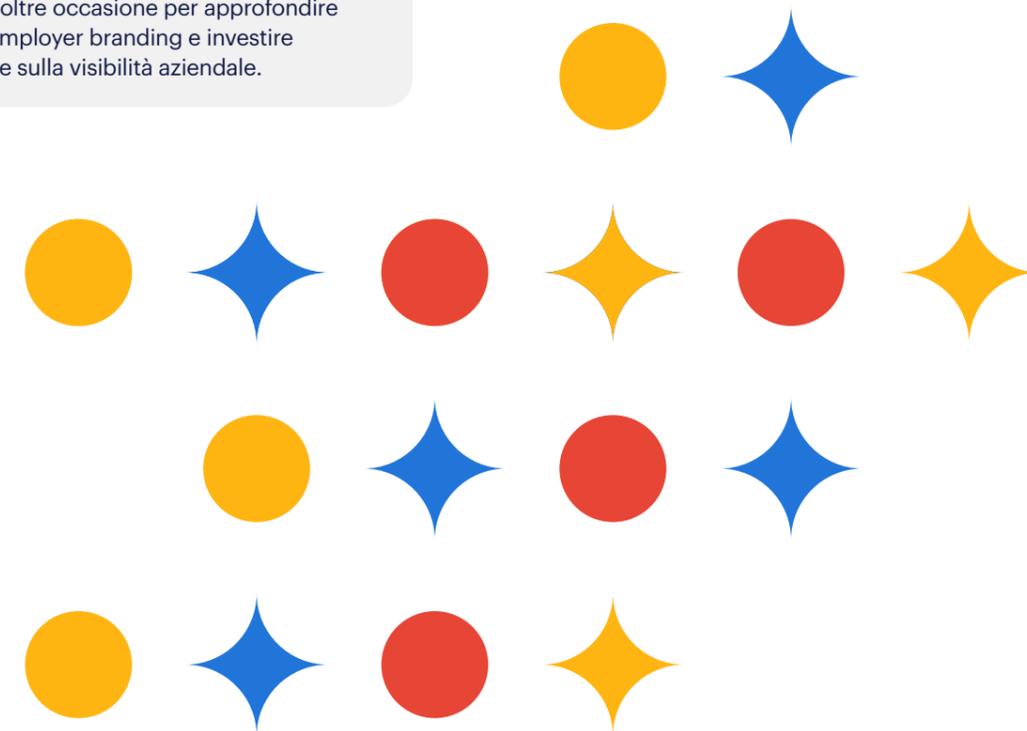
enactus.

Enactus è un network di studenti, accademici e aziende con l'obiettivo di sviluppare l'imprenditorialità delle future generazioni verso un futuro migliore e sostenibile. Fondata nel 1975 negli Stati Uniti, Enactus è la più grande comunità economico-accademica globale. Con oltre 4.900 progetti sviluppati, ha avuto impatto diretto sulla vita di oltre 1.950.000 persone. Enactus riunisce le conoscenze del mondo accademico e l'esperienza dei business leader per preparare i nostri studenti a diventare la prossima generazione di leader con una profonda sensibilità verso la sostenibilità delle proprie azioni. Lavorare con Enactus significa entrare a far parte di un ampio network di studenti, accademici e realtà con mission, valori, obiettivi e interessi comuni, inclusa la responsabilità sociale d'impresa. È inoltre occasione per approfondire e migliorare l'employer branding e investire sull'attrattività e sulla visibilità aziendale.

BOX: nasce un nuovo spazio Randstad dedicato a orientamento, formazione e scoperta.

BOX è il primo spazio Randstad di colearning gratuito: per chi lavorerà, per chi studia e per chi sogna. È uno spazio di ascolto, scambio e creazione di community dedicato ai giovani. Il progetto prevede attività di formazione e orientamento, incontri con le aziende, opportunità per le nuove generazioni. Progettato nel corso del 2022, BOX è stato inaugurato a Milano nella primavera del 2023.

 [scopri di più su Randstad BOX](#)





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 per offrire i migliori standard in materia. La tutela della Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro costituisce infatti per Randstad un tema di rilevanza strategica, che riguarda i dipendenti diretti o i lavoratori somministrati.

Un numero significativo dei componenti dell'Health&Safety Committee, istituito nel 2017, ha fatto parte, per tutto il 2020, 2021 e 2022, anche del comitato tecnico per l'applicazione e la verifica delle regole del Protocollo di regolamentazione del 03.04.2020, 26.04.2020, 06.04.2021 e 21.05.2021 e 30.06.2022. L'Health&Safety Committee opera per promuovere il dialogo con tutte le aree di business sui temi di salute e sicurezza e per far emergere eventuali criticità e permetterne la risoluzione a livello aziendale.

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.

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.

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 forma 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 e addestramento, ai sensi dell'art.35, comma 4 del D.Lgs. 81/2015, in capo al cliente Utilizzatore.

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 e addestramento, ai sensi dell'art.35, comma 4 del D.Lgs. 81/2015, in capo al cliente Utilizzatore. Nel 2022 sono stati erogati tramite FAD (formazione a distanza) per i somministrati:

- n. 22.101 corsi di formazione sulla sicurezza da Randstad Italia, di cui modulo generale 21.645 e modulo sicurezza specifica 456;
- n. 379 corsi di formazione sulla sicurezza da Intempo, di cui modulo generale 377 e modulo sicurezza specifica 2.



infortuni sul lavoro.

numero di incidenti	2020	2021	2022
numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	1	-
numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	5	5	-
numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	1.408	2.003	2.780

principali tipologie di infortuni sul lavoro.

tipologia di incidenti	2020	2021	2022
infortuni sul lavoro	1.407	1.990	2.780
infortuni in itinere lavorativo	1	13	-
infortuni in itinere casa/lavoro e viceversa	317	1	-

tassi di infortunio sul lavoro.

	2020	2021	2022
ore lavorate	61.542.184	84.303.579	91.535.868
tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	-	-
tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0,1	0,1	-
tasso di infortuni sul lavoro registrabili	22,9	23,8	30,4



randstad services.

Uno tra i settori normalmente più interessati dagli infortuni sul lavoro è quello della logistica. La maggior parte degli eventi è classificabile come contusioni e traumi 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 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 nel 2022 si sono verificati 25 infortuni registrabili sul lavoro, in calo rispetto agli anni precedenti. Nel 2022 è stata implementata la squadra dei preposti individuando almeno due preposti per ogni appalto di logistica e fine linea, mentre per gli appalti delle altre linee di business sono stati implementati, a seconda delle numeriche, preposti di appalto e/o di area. Il monitoraggio di formazione, sorveglianza sanitaria, e sopralluoghi avviene tramite utilizzo del gestionale H&S Corporate aziendale (Portale Rams) implementato nel 2022.

infortuni sul lavoro.

numero di incidenti	2020	2021	2022
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	51	39	25

principali tipologie di infortuni sul lavoro.

tipologia di incidenti	2020	2021	2022
infortuni sul lavoro	51	39	25
infortuni in itinere lavorativo	-	-	-
infortuni in itinere casa/lavoro e viceversa	-	-	-

tassi di infortunio sul lavoro.

	2020	2021	2022
ore lavorate	dato non pervenuto	dato non pervenuto	1.239.094
tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	n/a	n/a	-
tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	n/a	n/a	-
tasso di infortuni sul lavoro registrabili	n/a	n/a	20,2





ausy.

Nel 2022 in Ausy non si sono verificati infortuni sul lavoro. Le attività gestite da Ausy sono prevalentemente di progettazione, organizzazione, gestione e fornitura, anche mediante appalto, di servizi ed esternalizzazione di attività (outsourcing) nel campo dell'information technology, servizi di ingegneria di sistema, sviluppo di software, hardware, sistemi integrati, software real time, ingegneria meccanica, sviluppo di sistemi e reti, project management e gestione della qualità. Nella maggior parte degli appalti, i lavoratori Ausy svolgono la propria attività in modalità full-remote ovvero presso i reparti amministrativi o uffici della committenza e, solo in alcuni e limitati casi, presso le aree produttive delle sedi della committenza.

salute e sicurezza per i dipendenti diretti.

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

- dei principi della Holding che sono stati redatti da Randstad per tutte le società italiane;
- di quanto previsto dalla normativa italiana sul tema;
- del preciso intento 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.

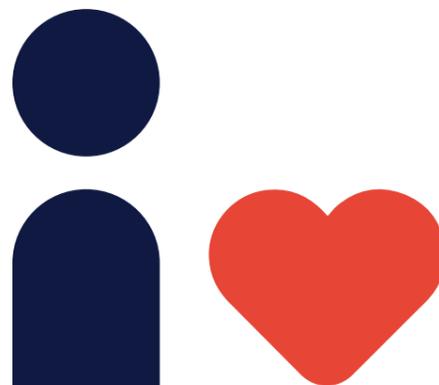
Il dipartimento H&S svolge attività di valutazione dei rischi, gestione, monitoraggio e controllo di tutte le azioni e gli adempimenti legali previsti dalla normativa vigente, attraverso il coinvolgimento di tutti gli stakeholder del sistema di gestione H&S (Datore di Lavoro, dirigenti, preposti, RLS,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

Il dipartimento è attualmente composto da 5 persone, di cui 2 Project manager H&S, 2 H&S Specialist e 1 RSPP avente anche ruolo di 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 2022 i RLS sono stati coinvolti in tutte le tematiche inerenti i comitati Covid-19 ai sensi delle normative ancora vigenti in materia di prevenzione. Sono inoltre stati coinvolti nel comitato Health & Safety Committee ripristinato a fine 2022.

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



infortuni sul lavoro.

numero di incidenti	2020	2021	2022
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	4	1	2

principali tipologie di infortuni sul lavoro.

tipologia di incidenti	2020	2021	2022
infortuni sul lavoro	2	1	2
infortuni in itinere lavorativo	2	-	-
infortuni in itinere casa/lavoro e viceversa	-	-	-

tassi di infortunio sul lavoro.

	2020	2021	2022
ore lavorate	3.264.416	4.222.858	4.948.446
tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	-	-
tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	-	-	-
tasso di infortuni sul lavoro registrabili	1,2	0,2	0,4

Nel 2022 nessun particolare pericolo è stato identificato negli ambienti di lavoro. Gli eventi avversi che si sono verificati sul posto di lavoro 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.

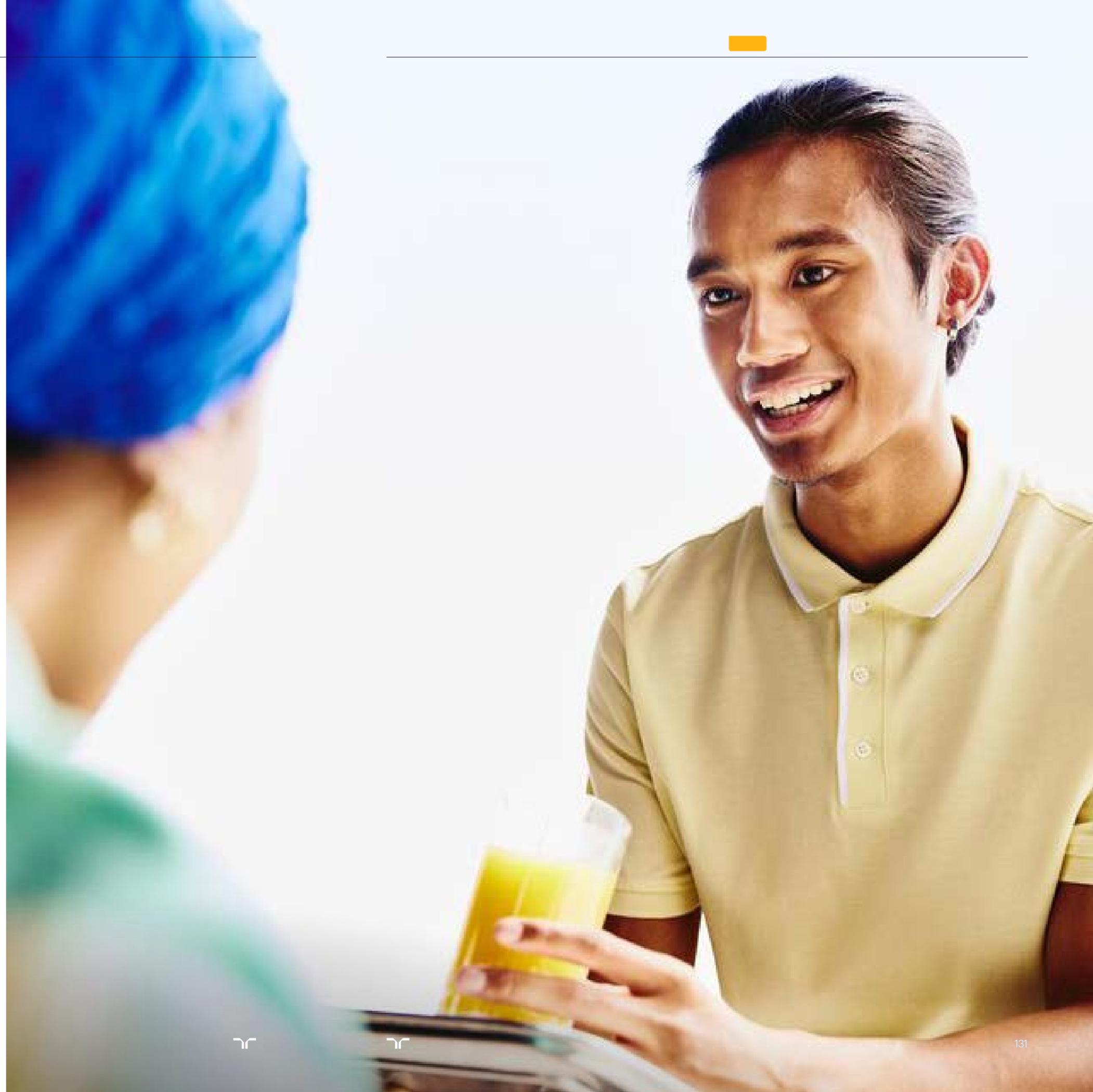
Nel 2022 sono stati gestiti, infine, sporadici casi di minaccia (26 segnalazioni di aggressioni e minacce) a dipendenti da parte di lavoratori/candidati dell'ApL. È stato coinvolto e ha partecipato attivamente il Management con RSPP e H&S Department per l'adozione di misure di protezione specifiche (organizzative, di monitoraggio da parte dei responsabili, supporto al dipendente), fino al ritorno alla normalità.

servizio medicina 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;
- supporto e consulenza per le valutazioni dei rischi;
- 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.





minimizzare rischi e pericoli.

Il dipartimento Health & Safety 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;
- analisi e gestione degli infortuni, ad oggi svolta attraverso la 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 dello 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.

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 di sanare la situazione con nuove nomine e relativa formazione.

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 (per tutti i livelli di rischio);
- 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, 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.

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; formazione sul sistema di gestione 45001 è stata programmata ed in corso di erogazione anche per tutti i dipendenti di HR Solutions e Randstad Services.

Nel 2022 è stata implementata la squadra dei preposti individuando almeno due preposti per ogni appalto di logistica e fine linea, mentre per gli appalti delle altre linee di business sono stati implementati, a seconda delle numeriche, preposti di appalto e/o di area. Il monitoraggio di formazione, sorveglianza sanitaria, e sopralluoghi avviene tramite utilizzo del gestionale H&S Corporate aziendale (Portale Rams) implementato nel 2022.





comunità e territorio.



randstad with heart.

Il benessere interno e della comunità di riferimento è sempre stato al centro dell'agire di Randstad. L'organizzazione dà ai propri dipendenti l'opportunità di dedicare all'attività di volontariato 8 ore all'anno. Supporta tale iniziativa con comunicazioni interne che mettono in evidenza le fondazioni e le associazioni dove è possibile offrire la propria prestazione. Nel 2022 sono state dedicate dai dipendenti di Randstad 300 ore come volontariato aziendale e 156 ore presso la Croce Rossa.

la collaborazione con VSO.

Dal 2004, Randstad ha una collaborazione di ampia portata con l'ONG Voluntary Service Overseas (VSO), un'organizzazione internazionale di sviluppo che opera tramite volontari. VSO non manda cibo o denaro verso i Paesi in via di sviluppo, ma invia volontari specializzati in una vasta gamma di professioni, che condividono le loro competenze. Randstad mette a disposizione la propria esperienza nel reclutamento dei volontari e coinvolge i dipendenti e lavoratori, proponendo loro esperienze di volontariato con VSO. Dalla fine del 2021 è stata aperta la campagna internazionale, a cui si accede tramite un colloquio di selezione e un assessment, per il volontariato in loco presso paesi svantaggiati. Questa tipologia di volontariato può durare da 3 ai 9 mesi, nel mentre si richiede un'aspettativa a Randstad e i volontari ricevono

due contributi, uno da parte di Randstad (per far fronte alle proprie spese fisse mensili lasciate in Italia) e uno da parte di VSO (per far fronte alle spese in loco).

Partecipa inoltre alle iniziative global e VSO internazionali come il remote volunteering, mentoring a distanza a persone che vivono in Kenya, incontri con ragazzi del Kenya che avevano appena concluso il loro percorso di studi e si affacciavano al mondo del lavoro (prevalentemente privato, ad eccezione di una persona che voleva avviare un'attività di business) per cercare la loro prima occupazione lavorativa in Kenya. Su un totale di 50 volontari Randstad a livello internazionale in Italia hanno partecipato 3 persone (nel periodo da settembre 2022 fino a gennaio 2023).

le donazioni.

Come in precedenza menzionato a pagina 60 dedicata al progetto, Randstad ha donato il ricavato della vendita del calendario "Be your best self", pari a € 2.875, all'associazione NeMO.

Inoltre, sono stati raccolti € 7.770, che si aggiungono ai € 18.858,42 di residuo welfare, che Randstad ha deciso di donare in supporto all'Ucraina. Grazie a queste risorse, Randstad ha contribuito a realizzare i Blue dot, spazi sicuri che UNICEF ha organizzato sulle frontiere, ora anche in Italia, per accogliere le persone e gestire al meglio i flussi di migrazione.





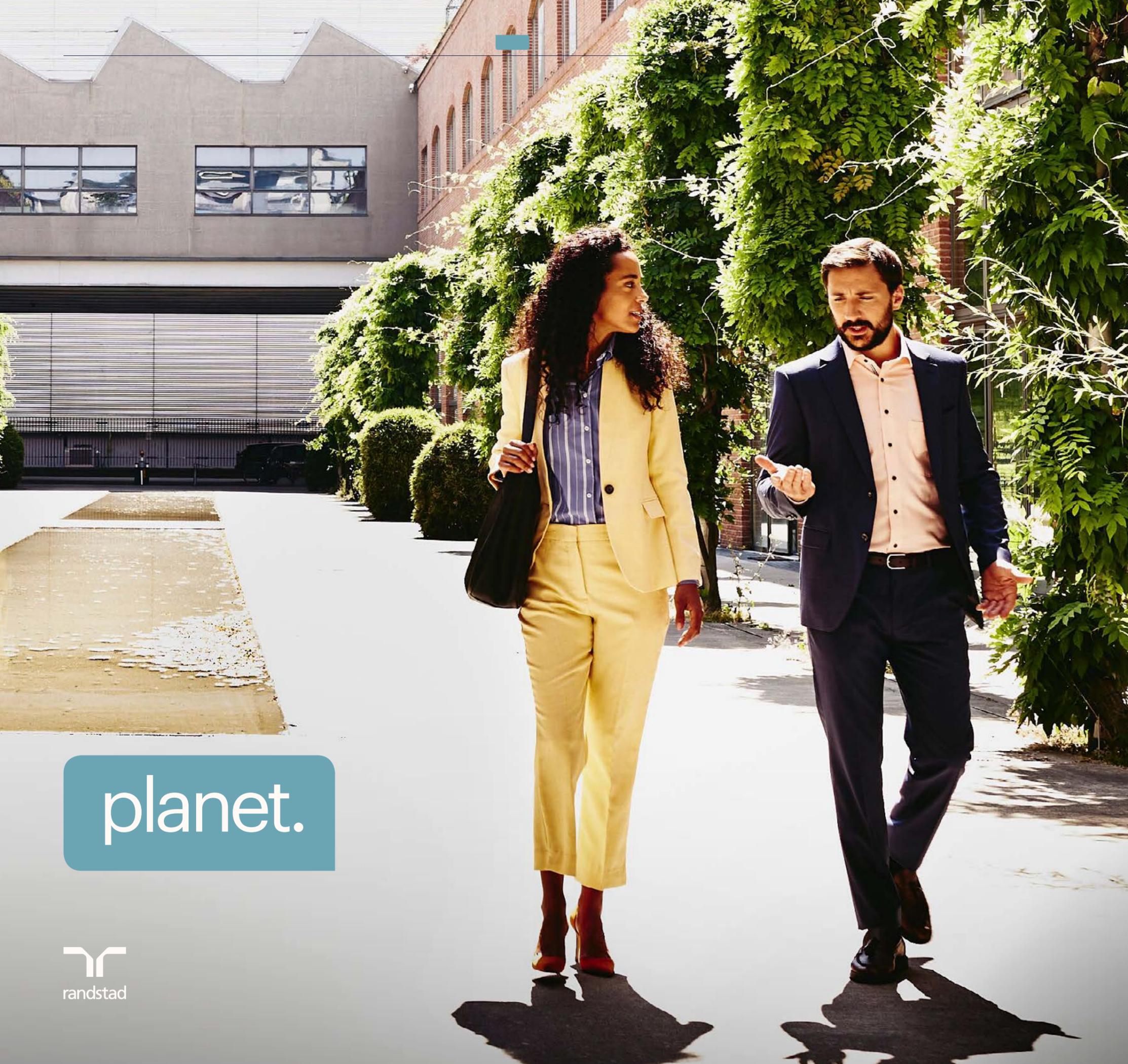
Claudio de Masi,
Chief Sales Officer Key Account.

avere un impatto positivo.

«Per me essere un'azienda sostenibile significa poter incidere positivamente sulla vita lavorativa del maggior numero di persone possibile. Credo che dobbiamo essere consapevoli del fatto che tutte le volte che offriamo un'opportunità di orientamento, formazione o di lavoro stiamo concretamente esercitando il nostro ruolo di sostenibilità sociale».



[Guarda l'intervista completa](#)



planet.

→ planet.
il nostro impatto ambientale.

141 tutela dell'ambiente.

planet.

il nostro impatto ambientale.

Il cambiamento climatico è una minaccia reale e innegabile per il Pianeta. Gli effetti sono già visibili e saranno ancora più evidenti se non verranno prese misure concrete. Attraverso la formazione, l'innovazione e il rispetto degli impegni sul clima, Randstad contribuisce ad apportare i cambiamenti necessari per proteggere la Terra e i suoi abitanti.

Randstad s'impegna a ridurre la propria impronta di carbonio e a raggiungere a livello Global zero emissioni entro il 2050. Le azioni che l'azienda può mettere in atto sono sia di Gruppo, come l'uso di fonti energetiche rinnovabili e l'investimento in innovazione digitale, sia dettate dalle scelte di ognuna delle persone che vi lavorano. Per questo da anni Randstad realizza un decalogo ambientale che possa essere un riferimento di comportamenti green.

tutela dell'ambiente.



Considerando lo scenario in cui viviamo, dove l'attenzione all'ambiente è sempre più centrale, in questa direzione, [il Gruppo ha consolidato nel 2022 il proprio percorso per ridurre l'impatto ambientale](#) attraverso progetti e comportamenti improntati alla sostenibilità ambientale.

Di seguito [alcune delle attività](#) per le quali Randstad si è impegnata:

- realizzazione di un "decalogo di efficienza ambientale" per sensibilizzare le proprie persone sulle tematiche legate alla raccolta differenziata dei rifiuti, all'utilizzo del veicolo aziendale, ai consumi energetici, idrici e di materiale da ufficio;
- utilizzo di un 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 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;
- individuazione della figura del Mobility Manager per Randstad Group, Randstad Italia e HRS (entità per cui è previsto per legge in funzione delle dimensioni) che ha il compito di predisporre e aggiornare il piano spostamenti casa-lavoro (disincentivando l'utilizzo dell'auto personale a favore di tipologie di trasporto maggiormente sostenibili);
- nella car list (lista da cui i dipendenti assegnatari di auto aziendale scelgono la vettura) è stata inserita già dal 2021 l'opzione dell'auto ibrida.

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

- acquistare energia elettrica per la quasi totalità da fonti rinnovabili;
- razionalizzare 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

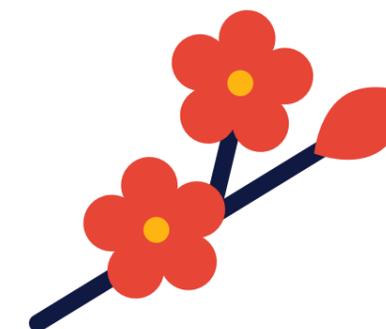
un corretto smaltimento delle insegne luminose e suggerendo attenzione per un uso equilibrato dei condizionatori;

- 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 2022 è continuata la razionalizzazione del numero delle stampanti presenti in azienda (attività iniziata nel 2019), e sono state introdotte stampanti che garantiscono maggior efficienza energetica. Il progetto si è concluso ad aprile 2023.

Nell'ambito del progetto [Randstad we](#), di qualificazione dell'HQ, nel 2022 è stata avviata la scelta del fornitore per la gestione della "stampa sicura", che consente la trasformazione dell'input di stampa soltanto al momento in cui la persona si reca alla stampante, confermando la necessità di stampa. In questo modo si stima di ridurre i consumi di energia, stampa e toner del 60%¹⁸.

È stata infine effettuata un'analisi delle filiali che utilizzavano ancora le lampade ad alto consumo e la conseguente conversione a lampade a led. È stato valutato l'investimento e nel corso del 2023 verranno sostituite in tutte le filiali Randstad le luci con lampade led: 1.050 lampade su 43 filiali e 85 insegne su 39 filiali.



¹⁸ stima media distribuita dal software Papercut.



consumi.

Nel 2022, i consumi del Gruppo Randstad si attestano a 44.539 GJ, in aumento rispetto al 2021. In particolare, si segnalano una riduzione nel consumo di gas naturale e un aumento nel consumo di energia elettrica e di carburanti per le auto aziendali.



Il 18% dei consumi energetici proviene da fonti rinnovabili: si tratta di energia elettrica acquistata la cui provenienza è certificata da Garanzie di Origine.

consumo di energia interno all'organizzazione¹⁹.

consumo di combustibili	unità di misura	2020	2021	2022
gas naturale per riscaldamento	m ³	126.256	149.753	130.109
benzina per auto aziendali	litri	-	64.602	141.958
gasolio per auto aziendali	litri	541.000	656.194	758.877

consumo di combustibili	unità di misura	2020	2021	2022
gas naturale per riscaldamento	GJ	4.329	5.135	4.461
benzina per auto aziendali	GJ	-	2.047	4.531
gasolio per auto aziendali	GJ	19.441	23.580	27.315

consumo di energia elettrica	unità di misura	2020	2021	2022
energia elettrica acquistata	kWh	2.295.278	2.218.231	2.286.536
di cui da fonti rinnovabili	kWh	2.295.278	2.218.231	2.286.000
di cui da fonti non rinnovabili	kWh	-	-	536
totale	kWh	2.295.278	2.218.231	2.286.536

consumo di energia elettrica	unità di misura	2020	2021	2022
energia elettrica acquistata	GJ	8.263	7.986	8.232
di cui da fonti rinnovabili	GJ	8.263	7.986	8.230
di cui da fonti non rinnovabili	GJ	-	-	2
totale	GJ	8.263	7.986	8.232

¹⁹ per il calcolo dei consumi energetici sono stati utilizzati i seguenti fattori di conversione:

- gas naturale: 0,034289 GJ/smc per il 2022 (fonte: NIR, 2022), 0,034287 GJ/smc per il 2021 (fonte: NIR, 2021), 0,03429 GJ/smc per il 2020 (fonte: NIR, 2020);
- benzina per auto aziendali: 43,13 GJ/t per il 2022 (fonte: NIR, 2022), 42,82 GJ/t per il 2021 (fonte: NIR, 2021), 42,82 GJ/t per il 2020 (fonte: NIR, 2020); inoltre, 1 litro di gasolio è pari a 0,84 kg (fonte: FIRE);
- gasolio per auto aziendali: 42,85 GJ/t per il 2022 (fonte: NIR, 2022), 42,78 GJ/t per il 2021 (fonte: NIR, 2021), 42,78 GJ/t per il 2020 (fonte: NIR, 2020); inoltre, 1 litro di benzina è pari a 0,74 kg (fonte: FIRE);
- energia elettrica: 0,0036 GJ/kWh (fonte: costante).



consumo totale di energia interno all'organizzazione	unità di misura	2020	2021	2022
totale energia consumata	GJ	32.033	38.748	44.539
energia rinnovabile	GJ	8.263	7.986	8.230
% energia rinnovabile	%	26%	21%	18%

viaggi aziendali	unità di misura	2020	2021	2022
viaggi aerei	km	134.873	213.698	704.671
distanza breve - economy class	km	n/a	n/a	685.247
distanza breve - business class	km	n/a	n/a	4.279
distanza lunga - economy class	km	n/a	n/a	15.144
distanza lunga - business class	km	n/a	n/a	-





emissioni del gruppo randstad italia²⁰.

Le emissioni del Gruppo Randstad seguono l'andamento dei consumi energetici. In particolare, le emissioni di Scope 1 sono in linea rispetto al 2021; ciò è dovuto al fatto che, da un lato, diminuiscono le emissioni relative al consumo di gas naturale e, dall'altro, aumentano le emissioni relative al consumo di carburanti per le auto aziendali.

Le emissioni di Scope 2, invece, sono in leggero aumento rispetto al 2022 secondo la metodologia di calcolo Location based.

Le emissioni di Scope 3 dovute ai viaggi aerei, infine, sono in netto aumento rispetto al 2021, a causa della ripresa dei viaggi dopo il periodo di emergenza sanitaria.

emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1).

emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1) ²²	unità di misura	2020	2021	2022
gas naturale per riscaldamento	tCO ₂	250	297	259
benzina per auto aziendali	tCO ₂	-	151	331
gasolio per auto aziendali	tCO ₂	1.432	1.737	2.008
totale	tCO₂	1.682	2.184	2.598

emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2).

emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2) ²³	unità di misura	2020	2021	2022
energia elettrica - location based	tCO ₂	637	576	594
energia elettrica - market based	tCO ₂	-	-	-

altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3).

altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3) ²⁴	unità di misura	2020	2021	2022
viaggi aerei	tCO ₂	27	33	107

emissioni dell'organizzazione.

totale emissioni	unità di misura	2020	2021	2022
totale emissioni (con Scope 2 - location based)	tCO₂	2.347	2.793	3.299
totale emissioni (con Scope 2 - market based)	tCO₂	1.709	2.217	2.705

²⁰ ai fini di una maggiore comparabilità, in seguito ad un aggiornamento delle metodologie di calcolo, i dati relativi al 2020 e al 2021 sono stati riesposti. I dati precedentemente pubblicati sono disponibili nel Report Integrato 2021 di Randstad Group Italia.



²¹ per il calcolo delle emissioni di Scope 1 sono stati utilizzati i seguenti fattori di emissione:

- gas naturale: 1,991 tCO₂/1000 smc per il 2022 (fonte: Min. Ambiente, 2022), 1,983 tCO₂/1000 smc per il 2021 (fonte: Min. Ambiente, 2021), 1,984 tCO₂/1000 smc per il 2020 (fonte: Min. Ambiente, 2020);
- benzina per auto aziendali: 3,152 tCO₂/t per il 2022 (fonte: Min. Ambiente, 2022), 3,152 tCO₂/t per il 2021 (fonte: Min. Ambiente, 2021), 3,140 tCO₂/t per il 2020 (fonte: Min. Ambiente, 2020);
- gasolio per auto aziendali: 3,150 tCO₂/t per il 2022 (fonte: ISPRA, 2022), 3,151 tCO₂/t per il 2021 (fonte: ISPRA, 2021), 3,151 tCO₂/t per il 2020 (fonte: ISPRA, 2020).

²² lo standard di rendicontazione utilizzato (GRI Sustainability Reporting Standards 2016) prevede due diversi approcci di calcolo delle emissioni di Scope 2: "Location-based" e "Market-based". L'approccio "Location-based" prevede l'utilizzo di un fattore di emissione medio nazionale relativo allo specifico mix energetico nazionale per la produzione di energia elettrica. L'approccio "Market-based" prevede l'utilizzo di un fattore di emissione definito su base contrattuale con il fornitore di energia elettrica e che l'acquisto di energia elettrica rinnovabile con Certificati di Garanzia di Origine non implichi emissioni di gas a effetto serra calcolate secondo questo approccio. In assenza di specifici accordi contrattuali tra l'Organizzazione ed il fornitore di energia elettrica (es. acquisto di Garanzie di Origine), per l'approccio "Market-based" è stato utilizzato il fattore di emissione relativo al "residual mix" nazionale, per la quota di energia elettrica acquistata non certificata con Garanzie di Origine.

Per il calcolo delle emissioni di Scope 2 sono stati utilizzati i seguenti fattori di emissione:

- energia elettrica (Location based): 259,8 gCO₂/kWh per il 2022 e il 2021 (fonte: ISPRA 2021), 277,6 gCO₂/kWh per il 2020 (fonte: ISPRA 2020);
- energia elettrica (Market based): 457 gCO₂/kWh per il 2022 (fonte: AIB 2022), 459 gCO₂/kWh per il 2021 (fonte: AIB 2021), 466 gCO₂/kWh per il 2020 (fonte: AIB 2020).

Le emissioni dello Scope 2 sono espresse in tonnellate di CO₂; tuttavia, la percentuale di metano e protossido di azoto ha un effetto trascurabile sulle emissioni totali di gas serra (CO₂equivalenti) come indicato nel rapporto ISPRA "Fattori di emissione atmosferica di CO₂ e altri gas serra nel settore elettrico".

²³ per il calcolo delle emissioni di Scope 3 dovute ai viaggi aerei sono stati utilizzati i seguenti fattori di emissione:

- Distanza breve - Economy class: 0,15102 kgCO₂e/km per il 2022 (fonte: DEFRA, 2022);
- Distanza breve - Business class: 0,22652 kgCO₂e/km per il 2022 (fonte: DEFRA, 2022);
- Distanza lunga - Economy class: 0,14787 kgCO₂e/km per il 2022 (fonte: DEFRA, 2022);
- Distanza lunga - Business class: 0,42882 kgCO₂e/km per il 2022 (fonte: DEFRA, 2022).

Per il 2021, è stato utilizzato il fattore di emissione Distanza breve - Average: 0,15276 (fonte: DEFRA, 2021).





Alessandro Ramazza,
Consigliere di Amministrazione.

giustizia sociale e ambientale.

«Essere sostenibili significa provvedere al futuro dei nostri figli e nipoti, in termini di giustizia sociale e di rispetto dell'ambiente. È una questione di coscienza e di cultura e a partire da questa vogliamo dare un contributo al lavoro del domani osservando il mercato del lavoro e le nuove professioni, determinate dalla transizione ecologica e dall'economia circolare».



[Guarda l'intervista completa](#)



appendice.

→ appendice.

- 150 nota metodologica.
- 152 composizione dei CdA delle società al 31.12.2022.
- 154 indice dei contenuti GRI.
- 161 certificazioni.
- 162 politiche per qualità, ambiente, sicurezza delle informazioni, gestione del rischio del credito e responsabilità sociale.

nota metodologica.

Il Gruppo Randstad Italia predispone per il sesto 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 dall'azienda.

Il presente Report è stato redatto in conformità ai GRI Standards aggiornati nel 2021 ed in linea con i principi guida dell'International Integrated Reporting Framework. Le informazioni in esso contenute si riferiscono ai temi identificati come materiali e gli impatti correlati. Tra la fine del 2022 e l'inizio del 2023, 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 2022 (01.01.2022 - 31.12.2022) 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 (2020-2022), per consentire una valutazione sull'andamento delle attività del Gruppo in un arco temporale più esteso. Eventuali riesposizioni dei dati comparativi precedentemente pubblicati sono state evidenziate all'interno del testo.

Il perimetro di rendicontazione fa riferimento alle Società del Gruppo al 31.12.2022, ad eccezione di Monster Italia S.r.l., non soggetta a direzione e coordinamento. 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. per l'anno 2022 (01.01.2022 - 31.12.2022), 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 2022 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Randstad Group Italia SpA in data 28.06.2023.

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.

Il Report Integrato 2022 è stato pubblicato in data 03/07/2023.

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 31.12.2022

Randstad Group Italia S.p.A. - Consiglio di Amministrazione.

carica	nome	sexso	età	fascia d'età	esecutivo/non esecutivo
presidente del consiglio di amministrazione	Johan Christiaan Heutink	m	60	>50	sì
amministratore delegato	Marco Ceresa	m	61	>50	sì
consigliere delegato	Robert Scheenstra	m	45	30-50	sì
consigliere delegato	Alessandro Ramazza	m	67	>50	sì

Randstad Italia S.p.A. - Consiglio di Amministrazione.

carica	nome	sexso	età	fascia d'età	esecutivo/non esecutivo
presidente del consiglio di amministrazione	Johan Christiaan Heutink	m	60	>50	sì
amministratrice delegata	Elena Parpaiola	f	54	>50	sì
amministratrice delegata	Simona Tansini	f	53	>50	sì

Randstad HR Solutions S.r.l. - Consiglio di Amministrazione.

carica	nome	sexso	età	fascia d'età	esecutivo/non esecutivo
presidente del consiglio di amministrazione	Johan Christiaan Heutink	m	60	>50	sì
amministratore delegato	Fabio Costantini	m	52	>50	sì
consigliera delegata	Valentina Sangiorgi	f	49	30-50	sì

Randstad Services S.r.l. - Consiglio di Amministrazione.

carica	nome	sexso	età	fascia d'età	esecutivo/non esecutivo
presidente del consiglio di amministrazione	Johan Christiaan Heutink	m	60	>50	sì
amministratrice delegata	Simona Tansini	f	53	>50	sì
consigliera delegata	Chiara Martoglio	f	45	30-50	sì

→ composizione dei CdA delle società al 31.12.2022

Intempo S.p.A. - Consiglio di Amministrazione.

carica	nome	sexso	età	fascia d'età	esecutivo/non esecutivo
presidente del consiglio di amministrazione	Alessandro Ramazza	m	67	>50	sì
vice presidente	Roberto Rubboli	m	69	>50	sì
consigliere delegato	Fabio Costantini	m	52	>50	sì
consigliera delegata	Valentina Sangiorgi	f	49	30-50	sì
consigliere	Mauro Piazza	m	61	>50	no
consigliere	Luca Grilli	m	44	30-50	no
consigliere	Johan Christiaan Heutink	m	60	>50	no
consigliere delegato	Antonio Lampugnani	m	50	30-50	sì

Ausy Italia S.r.l. - Consiglio di Amministrazione.

carica	nome	sexso	età	fascia d'età	esecutivo/non esecutivo
presidente del consiglio di amministrazione	Jérôme Jacques Jean Gontard	m	52	>50	sì
amministratrice delegata	Simona Tansini	f	53	>50	sì
consigliere	Frank Robert Ribuot	m	52	>50	no

Monster S.r.l. - Consiglio di Amministrazione.

carica	nome	sexso	età	fascia d'età	esecutivo/non esecutivo
presidente del consiglio di amministrazione	Wassenaar Obbe Jort	m	47	30-50	sì
consigliere	Artioli Lorenzo	m	47	30-50	sì
consigliera	Henderson Rebecca	f	59	>50	no

Di seguito, si riporta la composizione percentuale dei Consigli di Amministrazione delle società del Gruppo Randstad Italia:

- Randstad Group Italia S.p.A.: il CdA è composto interamente da uomini; il 75% è ricompreso nella fascia d'età ">50", mentre il restante 25% è ricompreso nella fascia d'età "30-50";
- Randstad Italia S.p.A.: il CdA è composto al 67% da donne e al 33% da uomini; il 100% è ricompreso nella fascia d'età ">50";
- Randstad HR Solutions S.r.l.: il CdA è composto al 33% da donne e al 67% da uomini; il 67% è ricompreso nella fascia d'età ">50", mentre il restante 33% è ricompreso nella fascia d'età "30-50";
- Randstad Services S.r.l.: il CdA è composto al 67% da

- donne e al 33% da uomini; il 67% è ricompreso nella fascia d'età ">50", mentre il restante 33% è ricompreso nella fascia d'età "30-50";
- Intempo S.p.A.: il CdA è composto al 12% da donne e all'88% da uomini; il 63% è ricompreso nella fascia d'età ">50", mentre il restante 37% è ricompreso nella fascia d'età "30-50";
- Ausy Italia S.r.l.: il CdA è composto al 33% da donne e al 66% da uomini; il 100% è ricompreso nella fascia d'età ">50";
- Monster S.r.l.: il CdA è composto al 33% da donne e al 67% da uomini; il 33% è ricompreso nella fascia d'età ">50", mentre il restante 67% è ricompreso nella fascia d'età "30-50".

indice dei contenuti GRI.

dichiarazione d'uso	Il Gruppo Randstad Italia ha presentato una rendicontazione in conformità agli Standard GRI per il periodo 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2022.
utilizzato GRI 1	GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021
standard GRI settoriali applicabili	N/A

GRI standard	informativa	ubicazione	omissioni		
			requisiti omessi	ragione	spiegazione

informative generali.

GRI 2: informative generali (2021)

GRI standard	informativa	ubicazione
2-1	dettagli organizzativi	16-17
2-2	entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	150
2-3	periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	150
2-4	revisione delle informazioni	104, 144, 150
2-5	assurance esterna	166-168
2-6	attività, catena del valore e altri rapporti di business	16, 82
2-7	dipendenti	16, 109-111
2-8	lavoratori non dipendenti	104-107, 109
2-9	struttura e composizione della governance	18-19, 152-153
2-10	nomina e selezione del massimo organo di governo	18
2-11	presidente del massimo organo di governo	18, 152-153
2-12	ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	18-19
2-13	delega di responsabilità per la gestione degli impatti	18
2-14	ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	19, 150
2-15	conflitti di interesse	19
2-16	comunicazione delle criticità	40
2-17	conoscenze collettive del massimo organo di governo	18

→ indice dei contenuti GRI.

GRI standard	informativa	ubicazione	omissioni		
			requisiti omessi	ragione	spiegazione
2-18	valutazione della performance del massimo organo di governo	18			
2-19	norme riguardanti le remunerazioni	19			
2-20	procedura di determinazione della retribuzione	19			
2-21	rapporto di retribuzione totale annuale	111			
2-22	dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	5			
2-23	impegno in termini di policy	24-26, 38-39			
2-24	integrazione degli impegni in termini di policy	38-39, 43-44			
2-25	processi volti a rimediare impatti negativi	38-42			
2-26	meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	38-42			
2-27	conformità a leggi e regolamenti	40			
2-28	appartenenza ed associazioni	70			
2-29	approccio al coinvolgimento degli stakeholder	32			
2-30	contratti collettivi	109			

temi materiali.

GRI 3: temi materiali (2021)

GRI standard	informativa	ubicazione
3-1	processo di determinazione dei temi materiali	32-33, 35
3-2	elenco di temi materiali	35

tema materiale: anticorruzione & antitrust

GRI 3: temi materiali (2021)

GRI standard	informativa	ubicazione
3-3	gestione dei temi materiali	36-37, 38-42

GRI 205: anticorruzione (2016)

GRI standard	informativa	ubicazione
205-3	incidenti confermati di corruzione e misure adottate	40

→ indice dei contenuti GRI.

GRI standard	informativa	ubicazione	omissioni		
			requisiti omessi	ragione	spiegazione
GRI 206: comportamento anticompetitivo (2016)					
206-1	azioni legali relative a comportamento anticompetitivo, attività di trust e prassi monopolistiche	40			
tema materiale: performance economiche & continuità del business					
GRI 3: temi materiali (2021)					
3-3	gestione dei temi materiali	36-37, 77			
GRI 201: performance economica (2016)					
201-1	valore economico diretto generato e distribuito	77			
tema materiale: impatti economici indiretti					
GRI 3: temi materiali (2021)					
3-3	gestione dei temi materiali	36-37, 80-81, 87, 104, 122			
GRI 203: impatti economici indiretti (2016)					
203-2	impatti economici indiretti significativi	80-81, 87, 104, 122			
tema materiale: attrazione dei talenti e retention					
GRI 3: temi materiali (2021)					
3-3	gestione dei temi materiali	36-37, 112			
GRI 401: occupazione (2016)					
401-2	benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	112			
tema materiale: formazione e sviluppo					
GRI 3: temi materiali (2021)					
3-3	gestione dei temi materiali	36-37, 116-119			
GRI 404: formazione e istruzione (2016)					
404-1	numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	117-118			

→ indice dei contenuti GRI.

GRI standard	informativa	ubicazione	omissioni		
			requisiti omessi	ragione	spiegazione
404-3	percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	116			
tema materiale: diversità, inclusione e pari opportunità					
GRI 3: temi materiali (2021)					
3-3	gestione dei temi materiali	36-37, 43-44, 58-60			
GRI 401: occupazione (2016)					
401-3	congedo parentale	58-60, 112			
GRI 405: diversità e pari opportunità (2016)					
405-1	diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	110-111, 152-153			
tema materiale: salute e sicurezza sul lavoro					
GRI 3: temi materiali (2021)					
3-3	gestione dei temi materiali	36-37, 124-133			
GRI 403: salute e sicurezza sul lavoro (2018)					
403-1	sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	43, 128-132			
403-2	identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	132-133			
403-3	servizi per la salute professionale	130, 132-133			
403-4	partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	128-129			
403-5	formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	125, 132			
403-6	promozione della salute dei lavoratori	112, 124			
403-7	prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	132-133			
403-9	infortuni sul lavoro	126-129			

→ indice dei contenuti GRI.

GRI standard	informativa	ubicazione	omissioni		
			requisiti omessi	ragione	spiegazione
tema materiale: tutela dell'ambiente					
GRI 3: temi materiali (2021)					
3-3	gestione dei temi materiali	36-37, 141-145			
GRI 302: energia (2016)					
302-1	energia consumata all'interno dell'organizzazione	142-143			
GRI 305: emissioni (2016)					
305-1	emissioni dirette di GHG (Scope 1)	144-145			
305-2	emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	144-145			
tema materiale: business ethics & compliance					
GRI 3: temi materiali (2021)					
3-3	gestione dei temi materiali	36-37, 38-42			
tema materiale: gestione del cliente					
GRI 3: temi materiali (2021)					
3-3	gestione dei temi materiali	36-37, 80-81			
tema materiale: gestione responsabile della catena di fornitura					
GRI 3: temi materiali (2021)					
3-3	gestione dei temi materiali	36-37, 82			
tema materiale: inclusione digitale					
GRI 3: temi materiali (2021)					
3-3	gestione dei temi materiali	36-37, 66-67			



→ indice dei contenuti GRI.

GRI standard	informativa	ubicazione	omissioni		
			requisiti omessi	ragione	spiegazione
tema materiale: innovazione digitale e tecnologica					
GRI 3: temi materiali (2021)					
3-3	gestione dei temi materiali	36-37, 66-67			
tema materiale: innovazione di prodotti e servizi					
GRI 3: temi materiali (2021)					
3-3	gestione dei temi materiali	36-37, 66-67, 96-97			
tema materiale: legislation & regulation					
GRI 3: temi materiali (2021)					
3-3	gestione dei temi materiali	36-37, 69			
tema materiale: privacy dei clienti e sicurezza dei dati					
GRI 3: temi materiali (2021)					
3-3	gestione dei temi materiali	36-37, 68			
tema materiale: supporto al territorio e alle comunità locali					
GRI 3: temi materiali (2021)					
3-3	gestione dei temi materiali	36-37, 135			





certificazioni.

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	
ISO 27001	1 società		
certificazione sicurezza delle informazioni	randstad italia S.p.A.	2018	
ISO 45001	2 società		
certificazione salute e sicurezza sul lavoro	randstad services S.r.l.	2020	
	randstad HR solutions S.r.l.	2022	

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 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.

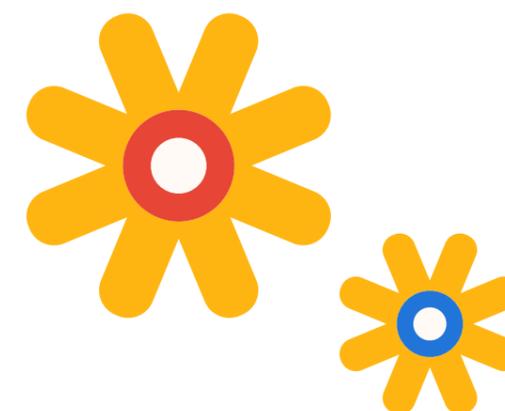
impegni per la responsabilità sociale:

- 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;

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

impegni per la gestione del rischio di credito:

- stabilire sistemi per individuare, evitare e affrontare potenziali rischi per la salute e la sicurezza;
 - riconoscere il diritto dei lavoratori alla contrattazione collettiva e alla libera associazione (compresa la nomina delle rappresentanze sindacali);
 - garantire che i rappresentanti dei lavoratori non siano soggetti a discriminazioni;
 - ostacolare forme di discriminazione derivanti dall'assunzione, dalla retribuzione, dalla formazione, dalla promozione, dal licenziamento e/o dal pensionamento;
 - garantire il diritto del personale di seguire pratiche o esigenze legate alla razza, ceto, nazionalità, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, età, appartenenza sindacale o affiliazione politica;
 - ostacolare comportamenti o gesti che sono sessualmente coercitivi, minacciosi, offensivi o volti allo sfruttamento dei lavoratori;
 - garantire che non avvenga il ricorso a punizioni corporali, coercizione mentale o fisica, violenza verbale nei confronti dei lavoratori;
 - garantire che i salari e le indennità retributive siano erogati in forma comoda per la riscossione da parte del lavoratore e nell'applicazione totale delle norme previste dal Contratto Collettivo Nazionale di categoria;
 - garantire che le buste paga siano chiare e comprensibili ai lavoratori, garantire che il salario pagato sia sufficiente a soddisfare i bisogni primari del personale, oltre a fornire un ulteriore guadagno discrezionale;
 - garantire che le trattenute sul salario non siano applicate a scopo disciplinare, se non nelle forme previste dal Contratto Collettivo Nazionale di categoria, dialogare in maniera aperta con tutte le parti interessate esterne ed interne, promuovendo fra i fornitori, appaltatori e subfornitori la diffusione e l'adozione dei principi di responsabilità sociale.
- valutare costantemente il rischio afferente alla gestione del credito interno derivante da somministrazione di lavoro;
 - monitorare sistematicamente il portafoglio clienti e le loro performance di pagamento;
 - perseguire il miglioramento continuo dei processi di gestione del credito;
 - preservare al meglio l'immagine dell'azienda quale partner affidabile e competente;
 - orientare l'azione di vendita verso obiettivi di efficacia ed efficienza del ciclo degli incassi;
 - diffondere la cultura della gestione del credito attraverso opportune azioni informative nei confronti di tutto il personale coinvolto.



glossario.

ATS - applied 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.

→ glossario.

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.



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 2022.

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.

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*.

Arcona 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 di Milano/Monza/Brianza/Lodi n. 03049660166 - R.E.A. n. Mi-1720239 | Partita IVA: 03049660166
Il nome Deloitte si riferisce a una o più delle seguenti entità: Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una società inglese a responsabilità limitata ("DTTL"), le member firm aderenti al suo network e le entità a esse correlate. DTTL, ciascuna delle sue member firm sono entità giuridicamente separate e indipendenti tra loro. DTTL, ed ognuna delle "Deloitte Global" non fornisce servizi ai clienti. Si invita a leggere l'informativa completa relativa alla struttura legale di Deloitte Touche Tohmatsu Limited e delle sue member firm all'indirizzo www.deloitte.com/about.
© Deloitte & Touche S.p.A.

Deloitte.

2

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 12 maggio 2023 (per Randstad Services S.r.l., Intempo - Agenzia per il Lavoro S.p.A. e Randstad HR Solutions S.r.l.) e 15 maggio 2023 (per Randstad Italia S.p.A. e Randstad Group Italia S.p.A.);
- 3) comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni di sostenibilità qualitative e quantitative significative incluse nel Report Integrato.

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

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

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

Deloitte.

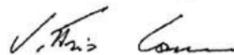
3

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 2022 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.



Vittorio Camosci
Socio

Milano, 30 giugno 2023

Progetto realizzato in collaborazione con:

