

# 2023

report integrato italia.



randstad

partner for talent.

# indice.

- 05 lettera agli stakeholder
- 06 partner for talent
- 07 highlights 2023

## 1. chi siamo.

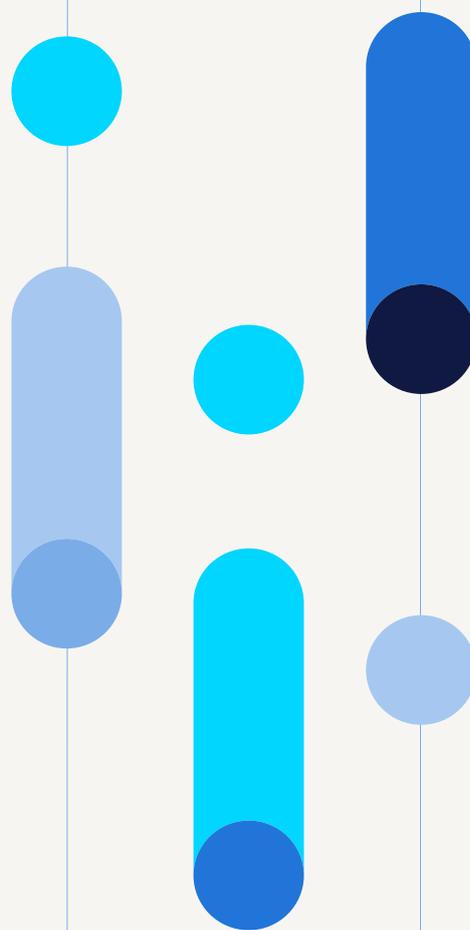
- 12 struttura societaria
- 13 randstad in Italia
- 14 la nostra storia
- 17 mission e valori
- 19 gli impagni di randstad
- 20 governance
- 22 un approccio concreto alla sostenibilità
- 23 sustainable development goals
- 25 stakeholder engagement e matrice di materialità

## 2. come operiamo.

- 31 approccio
- 32 strategia e modello di business
- 36 etica del business
- 39 le certificazioni
- 42 legislation & regulation
- 47 risk management
- 48 equality, diversity & inclusive employment
- 51 employer branding
- 52 il digitale al servizio del talento
- 54 privacy dei clienti e sicurezza dei dati
- 56 randstad research
- 58 rapporti con le istituzioni

## 3. profit. Il nostro impatto economico.

- 61 valore economico generato e distribuito
- 63 centralità del cliente
- 65 gestione responsabile della catena di fornitura
- 66 impatti economici indiretti



→ indice.

## 4. people. Il nostro impatto sociale.

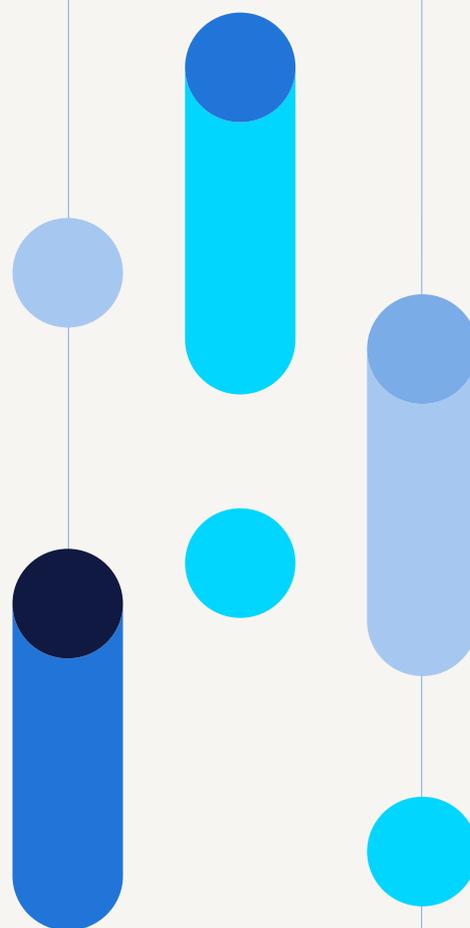
- 69 talenti che si affidano a randstad
- 70 sostenere i talenti
- 71 il viaggio dei candidati
- 76 candidate management: facts & figures
- 80 servizi e specializzazioni
- 85 randstad welfare
- 87 le nostre persone
- 91 formazione interna
- 93 gestione del talento
- 95 welfare e wellbeing per i dipendenti diretti
- 96 salute e sicurezza
- 99 salute e sicurezza per i somministrati
- 103 education
- 104 randstad box
- 106 comunità e territorio

## 5. planet. Il nostro impatto ambientale.

- 109 tutela dell'ambiente

## 6. appendice.

- 114 nota metodologica
- 115 composizione dei CdA delle società al 31.12.2023
- 117 indice dei contenuti GRI
- 123 certificazioni
- 124 politiche per qualità, ambiente, sicurezza delle informazioni, gestione del rischio del credito e responsabilità sociale
- 126 glossario
- 128 relazione della società di revisione





## partner for talent. report integrato 2023.

«Come azienda, sentiamo la responsabilità di dare il nostro contributo per la sostenibilità economica, sociale e ambientale a favore di imprese, persone, comunità e pianeta. Si tratta di un impegno per trasmettere a tutti il messaggio che nel lavoro non conta soltanto il risultato raggiunto, ma anche come è stato raggiunto. Non conta soltanto il beneficio ottenuto per sé, ma anche quanto valore è stato condiviso».

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

# lettera agli stakeholder.

Sono lieto di condividere con voi i progressi compiuti da Randstad nel corso dell'anno 2023, caratterizzato da sfide e opportunità significative, che hanno visto il Gruppo chiudere con un fatturato pari a oltre 2,1 miliardi, in linea con gli anni precedenti.

In un contesto di crescente talent scarcity, continuiamo a riconoscere quanto la formazione sia cruciale per garantire alle imprese l'incontro con talenti qualificati e alle persone il [migliore sviluppo possibile del proprio potenziale](#). La richiesta di competenze specializzate da parte delle aziende continua a crescere mentre la disponibilità delle stesse si riduce. Questo scenario, in cui il cambiamento demografico incide ulteriormente sulla diminuzione del numero di giovani che si affacciano al mercato del lavoro, ci ha spinti a intensificare i nostri sforzi nell'aggiornamento e nella specializzazione delle skills delle persone, contribuendo così alla crescita dell'economia del nostro Paese. Sono state 313.622 le ore di formazione erogate e 197.542 le persone che con noi hanno trovato un lavoro, attraverso differenti tipologie contrattuali, confermando Randstad come leader nel suo settore.

Nel 2023 abbiamo continuato ad investire sulle nostre [specializzazioni](#) e sulla formazione delle nostre persone, affinché siano in grado di individuare i talenti più idonei per il mercato di riferimento, riconoscendo le peculiarità dei diversi settori, al fine di offrire un servizio di consulenza di valore per i nostri stakeholder. Randstad ha l'ambizione di essere la talent company [più equa e specializzata](#) al mondo. Per noi, l'equità è strettamente connessa all'inclusione e rappresenta un impegno fondamentale. Vogliamo creare un ambiente in cui ogni individuo possa realizzare appieno il proprio potenziale, indipendentemente dal background, dal genere, dall'età o da altre caratteristiche personali. Per questo, anche nel 2023, sono proseguite le nostre iniziative a favore delle pari opportunità, della genitorialità, del reskilling e dell'employability, e abbiamo ottenuto un altro importante traguardo conseguendo la Certificazione UNI PdR 125:2022 sulla parità di genere.

Siamo fieri, inoltre, di aver sostenuto progetti significativi come ["Without Borders"](#), che ha permesso a centinaia di persone provenienti da diversi Paesi del mondo, in particolare dall'Ucraina e dall'Africa, di integrarsi nel tessuto sociale ed economico italiano, grazie al supporto di Randstad nella formazione e nell'inserimento lavorativo. Orgogliosi di aver ottenuto nel 2023 da parte dell'Agenzia ONU per i Rifugiati, il riconoscimento Premio Welcome for Refugee Integration dando concretezza al nostro impegno in termini di accoglienza, di inclusione e di crescita che Without Borders ben rappresenta.

Infine, siamo felici di dare il nostro contributo ai Giochi Olimpici e Paralimpici Invernali Milano Cortina 2026, un evento che non solo offre opportunità di lavoro a molte persone, ma rappresenta anche un momento di unione e gioia per l'intera comunità.

Oltre all'impegno nella sostenibilità sociale, che per la nostra tipologia di business è strettamente connessa a quella economica, continuiamo ad impegnarci anche in termini di [sostenibilità ambientale](#), consapevoli dell'importanza di adottare comportamenti responsabili, sia come individui sia come impresa, promuovendo una cultura aziendale che incoraggia pratiche sostenibili e sensibilizzando il nostro team e la nostra comunità sull'importanza di ridurre l'impatto ambientale delle azioni quotidiane.

[Continuiamo quindi a lavorare per costruire insieme e responsabilmente un futuro sostenibile.](#)

Vi ringraziamo per il sostegno e per la collaborazione nel corso dell'anno passato e ci auguriamo di poter continuare insieme questo viaggio, in cui siamo partner nella ricerca, nella formazione e nell'inserimento dei talenti. Per raggiungere un vantaggio, un valore, che non appartiene solo al singolo, ma che è e sarà sempre più condiviso.

Buona lettura.  
Marco Ceresa

# partner for talent.

Le aziende, oggi, sono alla ricerca di eccellenza nella delivery dei servizi, di competenze specializzate e, soprattutto, di talenti sempre più qualificati. Il nostro impegno è quello di essere il partner privilegiato per la ricerca e la formazione dei talenti, per offrire valore aiutando i clienti a ottenere un vantaggio competitivo – il migliore possibile - nell'attuale mercato.

Sviluppiamo soluzioni basate su una comprensione approfondita dei nostri stakeholder, adottando le migliori pratiche per il loro beneficio e integrando l'equità in ogni aspetto del nostro operato. Ciò fa sì che Randstad possa

aiutare i datori di lavoro a raggiungere i loro obiettivi più ambiziosi e i talenti a trovare le opportunità più in linea con le loro esigenze e aspettative.

Tutto questo è reso possibile dalla solida cultura di Randstad, dai suoi valori e dalle persone che vi lavorano. Da oltre 20 anni, la nostra azienda è cresciuta grazie alla focalizzazione sulla soddisfazione del cliente e a un forte spirito imprenditoriale. Con lo stesso spirito abbiamo affrontato il 2023, guardando al mercato con nuove prospettive, definendo aree di specializzazione e spronando il nostro team a guidare il cambiamento.



# highlights.



profit, people, planet.



2.144,2 mln €  
fatturato



7,3%  
EBITDA



498  
persone assunte  
in randstad



59.650  
totale ore di formazione  
ai dipendenti diretti



94%  
posizioni manageriali  
ricoperte dall'interno



55.400  
lavoratori/lavoratrici con  
contratti di somministrazione  
attivi (media settimanale)



22.271  
persone assunte nelle  
aziende attraverso la  
nostra Ricerca e Selezione  
(Permanent Placement)



28.185  
lavoratori/lavoratrici in  
somministrazione assunti  
con contratto a tempo  
indeterminato



10.000  
studenti orientati



313.622  
ore di formazione erogata  
ai lavoratori somministrati

# highlights.



profit, people, planet.



78%  
donne  
nell'organizzazione



56,2%  
donne in senior  
management position



59,3%  
donne-mamme  
in senior management  
position



93,2%  
tasso di rientro al lavoro  
dopo il congedo parentale



560.106 €  
"Baby Randstad"



460.000 €  
Randstad Grow Up



96,6%  
tasso di retention  
(1 anno dal rientro  
dal congedo parentale)

# highlights.



profit, people, planet.



certificazione parità di  
genere UNI PDR 125:2022



certificazione  
SA 8000



certificazione  
Geis Diversity



randstad in touch:  
diversity and inclusion  
questions



equity, diversity  
and inclusion  
council



live talk dedicati



adesione a  
Fondazione Libellula



sostegno alla  
Pride Week



Randstad  
HOportunities



Randstad  
without borders

# highlights.



profit, people, planet.



**100%**  
% energia elettrica  
acquistata da fonti  
rinnovabili



**2.675 tCO<sub>2</sub>**  
totale emissioni  
dell'organizzazione  
(Scope 1, Scope 2 -  
market-based, Scope 3)



presenza del  
decalogo ambientale



**80%**  
delle giornate lavorabili  
in modalità smart working



# chi siamo.

- 12 struttura societaria.
- 13 randstad in Italia.
- 14 la nostra storia.
- 17 mission e valori.
- 19 gli impegni di randstad
- 20 governance.
- 22 un approccio concreto alla sostenibilità.
- 23 sustainable development goals.
- 25 stakeholder engagement e matrice di materialità.

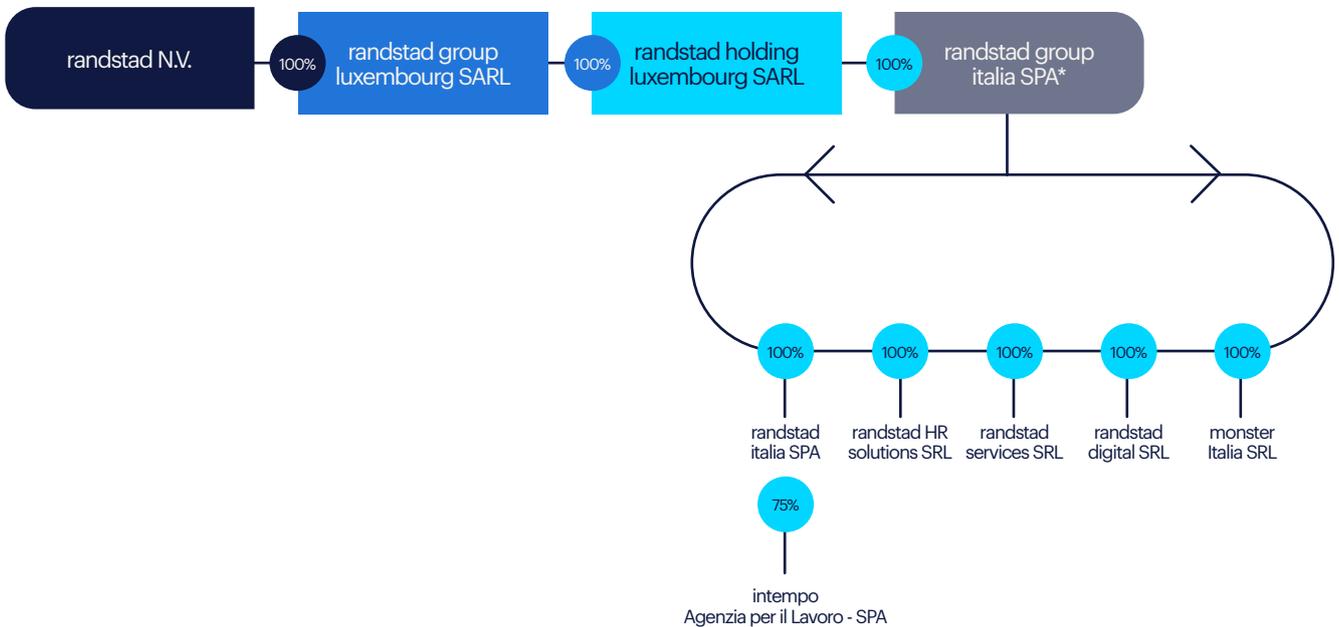
# struttura societaria.

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.**, società 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;
- **Randstad Digital Italy S.r.l. (già Ausy Italy S.r.l.)**, società 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.



\* Con riferimento al Gruppo Randstad Italia, l'organigramma presentato fa riferimento solamente alle società di diritto italiano.

# randstad in italia.

Randstad Italia si distingue come punto di riferimento nel campo delle risorse umane, con una specializzazione nella ricerca, selezione, formazione e somministrazione di personale per aziende di varie dimensioni e settori. Collaboriamo con una vasta gamma di imprese in tutta Italia, sia pubbliche che private, per supportarle nel reclutamento e nella formazione del personale adatto alle loro esigenze specifiche. [Il nostro impegno si orienta verso](#)

la costruzione di partnership a lungo termine, lavorando in stretta collaborazione con candidati, lavoratori e aziende al fine di garantire il reciproco successo e la creazione di valore duraturo per tutte le parti coinvolte.

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 274 filiali<sup>1</sup>.



- 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
- 33 piemonte
- 4 puglia
- 2 sardegna
- 5 sicilia
- 13 toscana
- 7 trentino alto-adige
- 5 umbria
- 1 valle d'aosta
- 34 veneto

Il Gruppo Randstad Italia ha registrato nel 2023 un fatturato di oltre € 2.100 milioni, in linea con gli anni precedenti. L'azienda può contare, al 31 dicembre 2023, su 3.265

dipendenti diretti (in crescita rispetto all'anno precedente) e ha attivato 197.542 contratti per 115.635 lavoratori.

<sup>1</sup> Sono comprese le filiali di Randstad Group Spa, Intempo Spa, Randstad Italia Spa, comprese le linee di business Professional, Staffing e Inhouse. 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.

# la nostra storia.

● contesto.

● randstad.

● KPI.

## 1997

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

## 1999

- nasce Randstad in Italia.

## 2000

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

## 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

## 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

## 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

## 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

## 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

→ la nostra storia.

● contesto. ● randstad. ● KPI.

## 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

## 2018

- il 12 agosto 2018 è entrata in vigore la Legge di conversione del Decreto Dignità (Legge n.96/2018) contenente "Disposizioni urgenti per la dignità dei lavoratori e delle imprese".
- nasce Randstad With Heart a sostegno del volontariato nazionale e internazionale.
- fatturato (mln €): 1.645
- lavoratori somministrati (medi x settimana): 50.600
- dipendenti diretti (HC): 2.293
- filiali (Incluso Inhouse): 262

## 2019

- riconoscimento di Randstad Research come Istituto di Ricerca. creazione del Dipartimento Education.
- fatturato: (mln €): 1.637
- lavoratori somministrati (medi x settimana): 49.900
- dipendenti diretti (HC): 2.288
- filiali (incluso Inhouse): 256

## 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

## 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

## 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

## 2023

- ottenimento della certificazione parità di genere UNI PdR 125:2022.
- nascita di Randstad Box.
- fatturato: (mln €): 2.144
- lavoratori somministrati (medi x settimana): 55.400
- dipendenti diretti (HC): 3.265
- filiali (incluso Inhouse): 274

far bene  
il proprio lavoro.



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

«L'attuale complessità ci stimola ad agire un ruolo sempre più attivo, attento ai repentini cambiamenti, lavorando sulla nostra continua formazione e specializzazione. Per me essere sostenibili significa compiere scelte consapevoli e responsabili per diventare partner for talent, valorizzando quindi il talento di ogni persona».

# mission e valori.

## why.

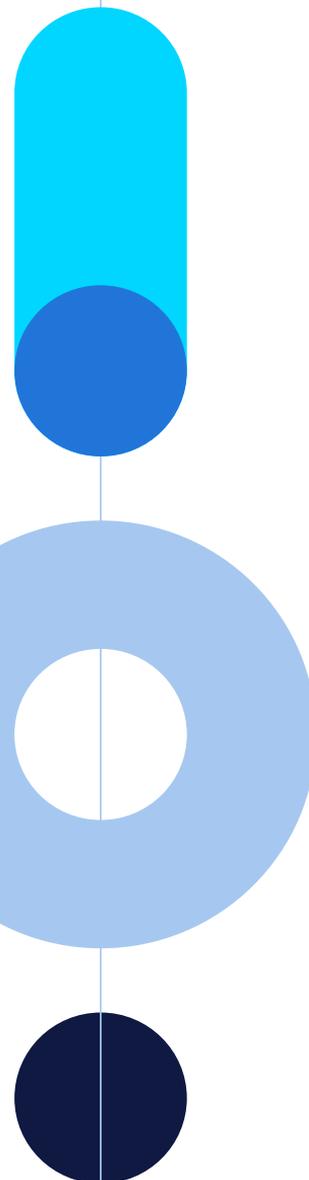
Randstad aspira a essere la **talent company più equa e specializzata al mondo**. Vogliamo sviluppare una cultura equa in grado di sostenere i “core values”, contribuendo a generare valore per clienti e candidati.

## what.

Offriamo soluzioni complete in ambito HR, dalla selezione alla formazione, fino alla consulenza, all'aggiornamento delle competenze e al ricollocamento. Vogliamo sempre di più specializzare le nostre competenze per rispondere alle esigenze del mercato e per affrontare la talent scarcity. Grazie alla profonda expertise e alla comprensione delle diverse industrie, dei mercati di riferimento e delle competenze necessarie richieste, Randstad è un partner unico nel settore delle risorse umane, che si impegna per soddisfare le attuali e future sfide e ambizioni dei propri stakeholder. Grazie alle migliori competenze interne, **affianchiamo candidati e clienti per soddisfare le loro esigenze**.

## how.

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



## I 5 valori:

### to know.

#### Conoscere le esigenze di clienti e talenti

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 erogato, 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. Non offre regali o altri beni e non riceve regali o altri beni 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.

#### Abbiamo a cuore la nostra responsabilità sociale

Agiamo in 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 alle persone, alla diversità e all'inclusione, si impegna a favore delle pari opportunità e non opera discriminazioni per età, colore della pelle, disabilità, genere, stato civile, nazionalità, origine etnica, religione, cultura di appartenenza, orientamento affettivo 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.

#### innovazione continua

- 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.

# gli impegni di randstad.

Randstad assume una serie di impegni in linea con la propria missione, i suoi valori e il Codice Etico.

Innanzitutto, si impegna a coinvolgere il personale nei processi di erogazione dei servizi, consentendone la crescita professionale e attivando il senso di appartenenza. In secondo luogo, si impegna a garantire e migliorare costantemente la soddisfazione dei clienti tenendo conto delle loro aspettative e rispettando elevati standard di

qualità. Grande impegno è dedicato alla 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 è una priorità. Il Gruppo intende inoltre rispondere prontamente alle evoluzioni del mercato attraverso un'organizzazione flessibile e competitiva. Infine, si impegna per la riduzione dell'impatto ambientale: fare scelte consapevoli, gestire i rifiuti e le risorse per ridurre gli impatti ambientali prodotti nell'ambito dei propri processi operativi.



# governance.

Le società del Gruppo Randstad in Italia adottano il modello di Corporate Governance di tipo tradizionale.

Tali società sono amministrate da un Consiglio di Amministrazione (CdA) di cui Jorge Miguel Nabiço Vazquez è Presidente e al quale spetta la legale rappresentanza come previsto dallo Statuto. Inoltre, Jorge Miguel Nabiço Vazquez è stato membro del nuovo Executive Leadership Team (ELT) di Gruppo, sostituito nel mese di maggio 2023 da Herman Paul Jozef Nijns, anche Chief Executive per l'area Southern Europe & Latin America (di cui l'Italia fa parte).

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., Simona Tansini, sostituita nella carica da Chiara Martoglio a partire dal 31 ottobre 2023; per Randstad Digital Italy S.r.l. (già Ausy Italy S.r.l.), Simona Tansini, sostituita nella carica da Anna Fabbri a partire dal 31 ottobre 2023.

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 ha rivestito la carica di Presidente del Consiglio di Amministrazione fino al 29 maggio 2023, data in cui è stato nominato come nuovo Presidente e legale rappresentante Herman Paul Jozef Nijns, e il Consigliere Delegato Fabio Costantini ha assunto la carica di Amministratore Delegato. Roberto Rubboli, rappresentante del socio di minoranza Comport S.p.A., ricopre la carica di Vicepresidente.

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

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 di 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 di Randstad Group 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 o in singoli incontri, al fine di definire strategie, iniziative di sensibilizzazione o formazione interne o verso i clienti in materia di sostenibilità.

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 di business o di funzione (3 donne e 3 uomini);
- management committee, composto da Amministratori Delegati, Direttore finanziario, Direttore Risorse Umane, Direttori delle principali linee di 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.

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. Ad oggi, non è presente un momento formale di valutazione delle performance del Consiglio di 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 dei 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 all'Amministratore Delegato di Randstad Group 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.

Le società del Gruppo Randstad hanno adottato una Procedura per la gestione di possibili situazioni di [conflitto di interessi](#)<sup>2</sup>. Tale Procedura prevede lo svolgimento di una Survey annuale, a cura del Corporate & Compliance Department, 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.

[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.

<sup>2</sup> GOV-PR-03 Gestione delle potenziali situazioni di conflitto di interessi.

# un approccio concreto alla sostenibilità.

Il nostro approccio alla sostenibilità si sostanzia nel mantenere in **equilibrio la responsabilità economica, sociale ed ambientale**. Le scelte consapevoli di Randstad, volte ad integrare queste tre responsabilità, fanno sì che tutte le persone coinvolte possano essere orgogliose del loro contributo e cooperino per mantenere alta la reputazione dell'azienda verso clienti, candidati, lavoratori, istituzioni e tutti gli stakeholder. Randstad pone in essere iniziative, comportamenti e progetti per rendere concreto il proprio impegno nei confronti dei principali stakeholder e della comunità in generale, per concorrere al suo benessere.

La **responsabilità esterna di Randstad** si manifesta nell'attenzione prestata nell'incontro e nella selezione dei candidati per le aziende, nella gestione dei rischi relativi alla salute e alla sicurezza sul posto di lavoro, nell'inclusione di candidature indipendentemente da genere, età, nazionalità o altri fattori non pertinenti e nell'offerta di percorsi di

formazione per garantire la lifelong employability dei candidati.

La **responsabilità interna** si riflette nelle opportunità offerte da Randstad per lo sviluppo personale e professionale dei propri dipendenti: formazione, crescita professionale, opportunità di carriera, welfare e attenzione al work-life balance, oltre ad opportunità di volontariato a livello nazionale e internazionale. Questo impegno si estende anche alla creazione di un ambiente lavorativo che valorizzi l'unicità di ciascuno e promuova il senso di appartenenza a una comunità.

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.



# sustainable development goals.

La strategia di sostenibilità del Gruppo si concentra particolarmente sul raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile promossi dall'ONU (SDGs). Questi

obiettivi guidano le scelte strategiche, operative e comportamentali di Randstad.

SDGs	obiettivo	traguardo
 <p><b>4</b> ISTRUZIONE DI QUALITÀ</p>	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.
 <p><b>5</b> PARITÀ DI GENERE</p>	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.
 <p><b>8</b> LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</p>	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.
 <p><b>10</b> RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE</p>	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.
 <p><b>13</b> LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO</p>	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.

→ sustainable development goals.

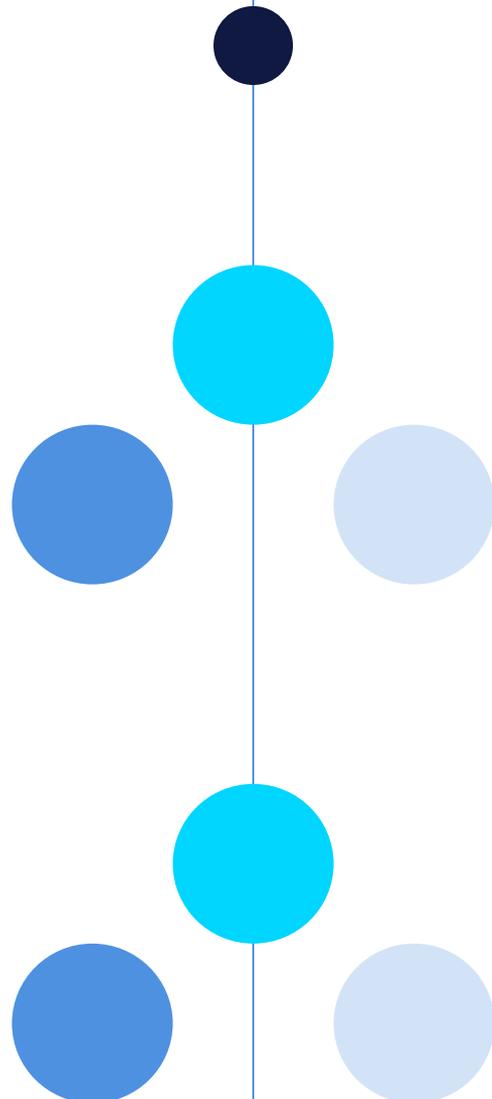
## randstad nel Dow Jones Sustainability Index.

Per il nono anno consecutivo Randstad N.V., come multinazionale, è stata inclusa nella categoria Professionals Services all'interno del Dow Jones Sustainability Index (DJSI). Randstad ha ricevuto un punteggio di 77 su 100, 26 punti in più rispetto alla media della sua industry, guadagnando il primo posto per i criteri di salute e sicurezza sul lavoro e il terzo nella categoria Servizi professionali.

Questo successo ha nuovamente confermato il nostro essere un'azienda leader nel settore anche dal punto di vista della sostenibilità economica, sociale e ambientale.

L'attenzione che sempre più aziende rivolgono a questi temi, e il fatto che il Dow Jones, il più noto indice azionario della borsa di New York, ne riconosca l'impegno, testimonia quanto il mercato segua la necessità di operare in un contesto che faccia della sostenibilità un elemento imprescindibile della propria identità di business.

Le aziende capaci di integrare business e responsabilità etica tendono ad avere migliori performance e contribuiscono alla crescita economica e al benessere della comunità, creando un circolo virtuoso di valore e rendimento.



# stakeholder engagement e matrice di materialità.

## coinvolgimento degli stakeholder.

Migliorare le proprie iniziative, ideare e porre in essere nuovi progetti, rafforzare 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.

Randstad individua gli stakeholder e definisce una mappa degli stessi sulla base della quale pensa e progetta 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 stakeholder, instaura un approccio personalizzato.

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

tipo di stakeholder	modalità di coinvolgimento
dipendenti interni	partecipazione attiva, coinvolgimento e ascolto grazie al confronto con i manager di riferimento attraverso survey mensili (indagine sul clima Peakon), procedura interna di misconduct, Procedura per la Segnalazione di Violazioni - Misconduct Reporting Procedure: recepimento del D.Lgs. 24/2023 (decreto "whistleblowing"), 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. Randstad è coinvolta in assessment e questionari di sostenibilità dai clienti per il suo impatto sui temi ESG al fine di ottenere un rating ESG. Creiamo anche valore sostenibile per migliorare il loro business e alimentare il rapporto tra le organizzazioni e le loro persone.
scuole, università e centri di ricerca	coinvolgimento e dialogo tramite i progetti di orientamento e di formazione del Dipartimento Education, dei consulenti e account manager, partecipazioni ad eventi universitari e career day.
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, realizzazione e partecipazione ad attività di volontariato aziendale da parte dei dipendenti di Randstad.

→ 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.

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 gli impatti attuali/potenziati 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 Management Team 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.

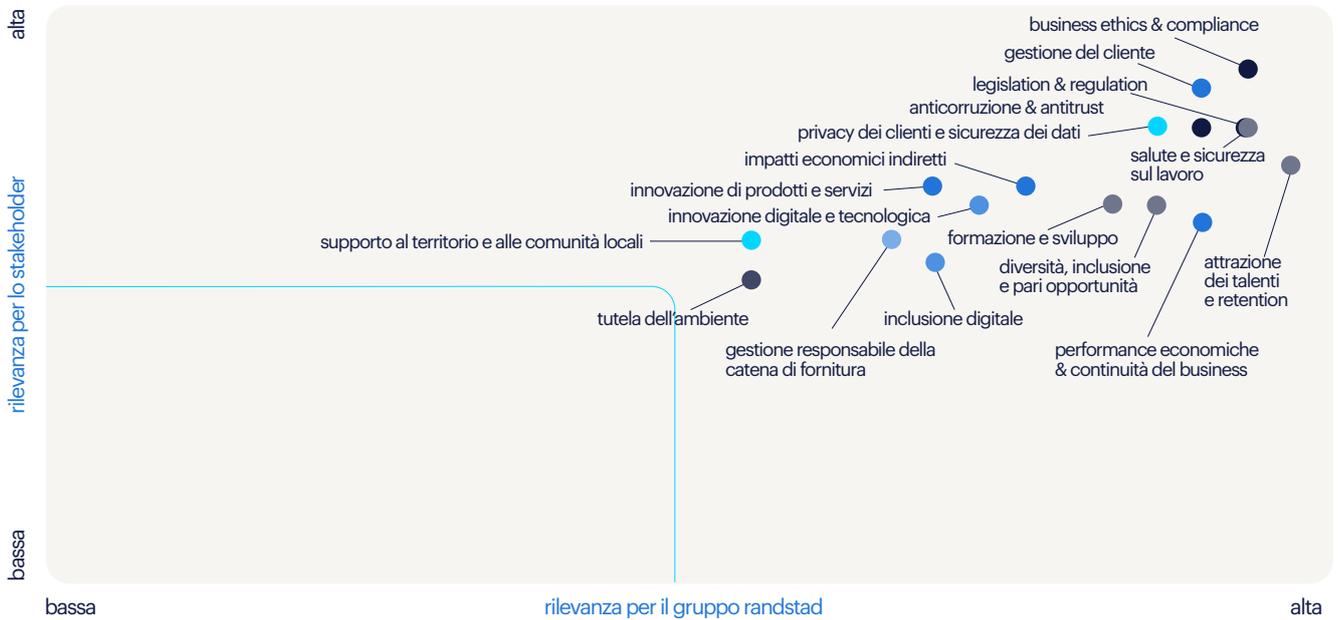
Sono emerse complessivamente 17 tematiche suddivise in 7 macro categorie, ovvero:

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

L'incrocio delle informazioni raccolte all'interno e all'esterno dell'azienda sui temi individuati ha portato alla generazione della nuova Matrice di Materialità.

Le tematiche materiali per il Gruppo e per gli Stakeholder sono state sottoposte a valutazione da parte del Board of Directors.

→ stakeholder engagement e matrice di materialità.



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

Le tematiche che hanno ottenuto una maggiore rilevanza sono "Etica aziendale e conformità normativa", "Salute e sicurezza sul lavoro", "Legislazione e regolamentazione" e "Gestione del cliente".

Inoltre, con l'ultimo aggiornamento della Matrice di Materialità, sono state considerate materiali anche le tematiche lo "Sviluppo del territorio e delle comunità locali" e la "Tutela dell'ambiente".

→ stakeholder engagement e matrice di materialità.

Di seguito sono riportate le macro categorie e le tematiche materiali evidenziate da Randstad, correlando gli impatti (positivi/negativi, attuali/potenziati) che sono tipici del

settore e della realtà di Randstad e devono essere intesi nel contesto della tematica di sostenibilità.

macro categorie	tematica	impatto	tipologia
governance e compliance	business ethics & compliance	inefficienza organizzativa	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 attuale
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
	gestione del cliente	dialogo con il cliente	positivo attuale
	innovazione di prodotti e servizi	promozione di pratiche innovative all'interno dei servizi proposti (recruitment, collocamento)	positivo attuale

→ stakeholder engagement e matrice di materialità.

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	promozione dell'innovazione tecnologica	positivo attuale
	inclusione digitale	contributo alla riduzione del divario digitale	positivo attuale



# come operiamo.

- 31 approccio.
- 32 strategia e modello di business.
- 36 etica del business.
- 39 le certificazioni.
- 42 legislation & regulation.
- 48 equality, diversity & inclusive employment.
- 51 employer branding.
- 52 il digitale al servizio del talento.
- 54 privacy dei clienti e sicurezza dei dati.
- 56 randstad research.
- 58 rapporti con le istituzioni.

# approccio.

Il mondo del lavoro si conferma anche nel 2023 in evoluzione, in risposta ai trend dello scenario socioeconomico. Le aspettative e le priorità delle persone sono in continuo mutamento e, sempre di più, la ricerca di un'occupazione soddisfacente risulta centrale. Grazie a questa consapevolezza, Randstad ha scelto di concretizzare il proprio impegno per sostenere le persone nella ricerca di **un'opportunità professionale gratificante**, anche attraverso la campagna "Insieme, per il lavoro che ti fa sentire bene".

Resta importante nel 2023 il fenomeno della **talent scarcity** vale a dire la carenza di talenti, di persone che possiedano le competenze ricercate dalle aziende in un contesto di sempre maggiore complessità e specializzazione. Randstad ha quindi messo insieme una serie di nuove iniziative per attrarre i talenti, formarli e valorizzare un numero ampio di persone, in modo da poter offrire ai clienti le soluzioni e le competenze ricercate.

Il quiet quitting è un elemento che ha caratterizzato l'ultimo anno, anche a livello internazionale. Si tratta di un "abbandono silenzioso" della propria occupazione, che si traduce nella scelta dei dipendenti di eseguire il minimo indispensabile nel rigoroso rispetto delle proprie mansioni e del proprio orario di lavoro: rifiuto di straordinari, dunque, e di partecipare ai nuovi progetti aziendali.

Questo fenomeno in Italia si è manifestato con minore forza, nonostante questo Randstad ha deciso di continuare a lavorare per garantire nuove forme di equilibrio tra vita lavorativa e personale, cercando di andare incontro sia alle esigenze dei lavoratori sia a quelle delle aziende clienti, offrendo al contempo ai lavoratori nuovi stimoli.

In risposta alle tendenze descritte, Randstad continua a investire nelle seguenti direzioni, che ne determinano l'approccio.

## connessioni efficaci.

Uno dei principali obiettivi di Randstad è facilitare la connessione tra i talenti e le opportunità di lavoro. Per far questo, oltre alle opportunità offerte dagli incontri in presenza, utilizza tecnologie avanzate per la ricerca, la selezione, la raccolta e l'analisi dei dati. L'automazione dei

processi consente di ottimizzare il tempo dedicato alle attività fondamentali: comprendere appieno le persone, le loro competenze e ciò che le rende soddisfatte e realizzate professionalmente.

Allo stesso modo Randstad si impegna nella comprensione approfondita delle esigenze dei clienti, acquisendo conoscenze relative al settore in cui operano, alla strategia, alla cultura aziendale e alle ambizioni. Questi elementi sono essenziali per garantire il migliore allineamento possibile tra le esigenze del cliente e le competenze dei candidati.

## flessibilità.

La flessibilità è un elemento chiave nel panorama attuale del mondo del lavoro. I cambiamenti in corso e l'emergere di nuove competenze e professioni richiedono adattamenti e transizioni sia da parte delle aziende, alla ricerca delle risorse che meglio possano aiutarle nel raggiungimento degli obiettivi, sia da parte dei lavoratori, che sempre più apprezzano la possibilità di conciliare vita professionale e personale in modo efficace. Tra questi, l'orario di lavoro flessibile e la possibilità di lavorare da remoto rappresentano alcune delle possibilità alle quali tende il mercato del lavoro e che Randstad promuove nella sua attività di mediazione tra talenti e aziende.

## relazioni a lungo termine per un impatto positivo.

Costruire relazioni solide con i talenti e con le aziende clienti è un modo di creare valore per tutti. Far incontrare le persone giuste e promuovere rapporti di lavoro duraturi e proficui è fondamentale nell'ottica non soltanto di raggiungere e mantenere la sostenibilità economica, ma anche di produrre impatti positivi sulla società.

Attraverso un costante processo di miglioramento e consolidamento, Randstad ha avviato già alla fine del 2023 un ulteriore percorso evolutivo verso l'obiettivo di diventare un autentico partner per il talento. Ci proponiamo di essere un partner solido e qualificato, in grado di valorizzare il maggior numero possibile di talenti, rispondendo in modo sempre più specializzato e flessibile alle nuove dinamiche di mercato e creando un impatto positivo nella vita delle persone.

# strategia e modello di business.

Randstad si impegna attivamente a svolgere il proprio ruolo per contribuire con impatto positivo sulla società, concentrandosi sulle sue responsabilità sociali. Tale volontà comprende non solo la ricerca del giusto impiego per le persone e la fornitura delle competenze necessarie, ma anche il sostegno alla creazione di un mercato del lavoro prospero, con particolare attenzione alla promozione della salute e della sicurezza sul luogo di lavoro. Quanto detto va oltre la tradizionale responsabilità sociale d'impresa, riflettendo un [autentico impegno per il benessere sociale integrato nelle attività commerciali](#).

Questo impegno si integra con la leadership di pensiero, il coinvolgimento strategico degli stakeholder, lo studio dei profili più richiesti e dell'evoluzione delle industrie attraverso ricerche, indagini e pubblicazioni, nonché la partecipazione ad eventi specifici.

Basata su fondamenta solide - valoriali e pratiche - la strategia si muove sulla creazione di valore attraverso un ampio portafoglio di prodotti e servizi, focalizzati sulla tecnologia e con un chiaro legame con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile sanciti dalle Nazioni Unite.

In un contesto in continua evoluzione e contraddistinto dalla talent scarcity, la strategia di Randstad Global si basa su 5 pilastri chiave:

**1. crescita attraverso la specializzazione:** il mondo del lavoro sta cambiando rapidamente. Organizzazioni in tutti i settori hanno bisogno di competenze specializzate non solo di persone. Attraverso competenze uniche, le imprese si differenziano dai concorrenti; ecco perché abbiamo delineato una strategia basata sulle specializzazioni. La nostra ambizione è diventare il partner più prezioso delle organizzazioni per i talenti, comprendendone le esigenze e offrendo soluzioni mirate e su larga scala.

**2. talento ed equità al centro:** il secondo pillar sul quale basiamo la nostra strategia di partner for talent è focalizzato sul talento e sull'equità. Randstad è un sostenitore di equità, diversità, inclusione in tutte le loro forme. Nella nostra attività lavorativa l'equità è una priorità che ci aiuta a creare fiducia e relazioni di lungo periodo con i nostri stakeholder. È un valore fondamentale per la nostra organizzazione e una considerazione importante per le aziende e talenti con cui lavoriamo. Abbiamo principi equi integrati in tutti i nostri processi, la formazione, lo sviluppo del talento e il nostro codice di condotta. Dal punto di vista dell'etica e del profitto sappiamo quanto è importante offrire a ogni

talento le opportunità più adatte per emergere. Sosteniamo quindi il diritto delle persone alle pari opportunità di lavoro e di qualificazione, ed in un contesto dove i candidati rappresentano uno dei beni più ricercati dalle aziende per generare business, è fondamentale avere la lungimiranza di contemplare tutti i diversi talent pool per individuare, formare e accompagnare i nostri talenti verso le migliori scelte lavorative possibili, attraverso un percorso duraturo nel tempo.

**3. l'eccellenza nella delivery:** la nostra competenza e la conoscenza del mercato ci permettono di instaurare con i nostri interlocutori un rapporto di partnership basato sulla fiducia e sull'efficienza. Sappiamo guidare i clienti attuali e potenziali verso soluzioni specifiche con grande ritorno sul business e, allo stesso tempo, abbiamo gli strumenti per orientare e formare le figure professionali più ricercate grazie anche ai nostri talent pool diversificati. La capacità di adattare il nostro modello di delivery su larga scala con qualità e tempismo fa di noi dei veri partner for talent.

**4. la nuova Randstad talent platform:** il nostro focus è quello di fornire a talenti e aziende la migliore esperienza possibile rispetto ai nostri servizi e dare, ai nostri dipendenti, gli strumenti più adatti per facilitare il nostro lavoro e sostenerci nel business. In questa ottica, i prossimi mesi saranno interessati dallo sviluppo della piattaforma Randstad, inclusi front-office, mid-office e i principali sistemi IT. Uno dei principi fondamentali che ci muove verso l'innovazione è la capacità di gestire sempre di più marketplace digitali. La piattaforma Randstad ci permette di evolvere in questo senso e di poter offrire soluzioni d'avanguardia ed essere leader anche dal punto di vista della digitalizzazione.

**5. il nostro essere best team:** le best people di Randstad rappresentano il cuore e l'anima della nostra azienda. L'insieme delle nostre competenze e delle nostre capacità è ciò che ci permette di procedere verso l'obiettivo di crescita 2024; poter contare sul best team in the industry non è solo una scelta strategica ma una necessità. Possiamo vantare un grande senso di appartenenza e di orgoglio: lavorare in Randstad è un'esperienza ricca di significato per l'84% dei nostri colleghi nel mondo, il nostro sistema di cultura e valori è improntato all'inclusività e al rispetto reciproco, siamo intraprendenti, pragmatici e agili con un forte senso di responsabilità. Ci sostiene un costante piano formativo e professionalizzante che ci posiziona sul mercato come professionisti altamente qualificati nel nostro settore. Sono le persone a fare di Randstad la più equa e specializzata talent company al mondo.



→ strategia e modello di business.

Randstad offre una vasta gamma di soluzioni progettate per consentire alle organizzazioni di ottimizzare la propria strategia al fine di massimizzare il potenziale dei talenti. Il nostro [approccio completo alla gestione dei candidati](#) si rivolge a tutte le categorie di lavoratori, includendo sia quelli permanenti che quelli in outsourcing. I servizi di base comprendono l'attrazione, l'acquisizione, la gestione dei candidati e la transizione di carriera. 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.

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

### 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

### costruire su solide fondamenta



crescita attraverso la specializzazione



talento ed equità al centro



eccellenza nella delivery



nuova Randstad talent platform



essere best team

### 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 del 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 al mondo 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.

### 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.

Progetti, percorsi e raggiungimento di 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, un approccio basato su trasparenza, leadership e proattività guida il comportamento dell'azienda.

→ strategia e modello di business.

## input: il nostro capitale

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

## il nostro business model



## risultato: il valore che noi creiamo

€ 2.144,2 milioni fatturato  7,3% EBITDA	55.400 lavoratori/lavoratrici con contratti di somministrazione attivi (media settimanale)	22.271 persone assunte nelle aziende attraverso la nostra Ricerca e Selezione (Permanent Placement)	28.125 lavoratori/lavoratrici in somministrazione assunti con contratto a tempo indeterminato	10.000 studenti e studentesse orientate  56,2% donne in senior management position
--	---	--	--	--

## output: il nostro impatto per i principali stakeholder

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

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

come azienda leader nel settore dei talenti a livello mondiale, noi contribuiamo ad un futuro migliore e più sostenibile per tutti



**4** ISTRUZIONE DI QUALITÀ



**5** PARITÀ DI GENERE



**8** LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA



**10** RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE



**13** LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO

# etica del business.

Nel corso del 2023 le società del Gruppo Randstad, Randstad Group Italia S.p.A., Randstad Italia S.p.A., Randstad HR Solutions S.r.l., Randstad Services S.r.l. e Intempo – Agenzia per il Lavoro – S.p.A., hanno avviato un [risk assessment 231](#) finalizzato all'aggiornamento dei rispettivi modelli di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001. Anche per Randstad Digital (già Ausy) Italy S.r.l. è stato previsto un aggiornamento del Modello 231 rispetto alla normativa entrata in vigore nel corso del 2023. In questo contesto, è stato anche aggiornato il Codice Etico di Gruppo.

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 aumentano la credibilità nei confronti dei partner. Si tratta di indicazioni precise, che sostengono l'impegno del Gruppo verso la Responsabilità Sociale d'Impresa.
- [Fair Competition Policy](#), 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), che 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](#), rafforza l'impegno di Randstad nel fornire ai dipendenti un ambiente di lavoro privo di discriminazioni, intimidazioni e molestie, promuovendo pari opportunità e garantisce un trattamento dignitoso e rispettoso. Il termine "discriminazione" comprende sia la discriminazione diretta che indiretta basata sull'età, il colore della pelle, la disabilità, il sesso, lo stato civile, la nazionalità, la razza, la religione o l'orientamento affettivo. L'intimidazione o la molestia è un comportamento o una serie di azioni che creano un ambiente di lavoro ostile, offensivo o intimidatorio nei confronti di una o più persone. L'intimidazione o la molestia può essere verbale, psicologica o fisica; può trattarsi di un singolo episodio o di una serie di episodi.
- [ED&I Policy](#): la policy "equità, diversità ed inclusione" è stata inglobata nella politica integrata e pubblicata a gennaio 2023. Il testo della politica sancisce l'impegno di Randstad e la sua responsabilità al fine "plasmare il mondo del lavoro, contribuire a migliorarlo, per avere un impatto positivo sulla vita delle persone, clienti, candidati, sulla nostra comunità e i nostri stakeholder". Contiene inoltre la mission e gli obiettivi dell'azienda: costruire e sostenere una cultura del rispetto e delle pari opportunità, che consenta alle persone di sentirsi valorizzate e apprezzate per le loro idee, la loro storia e la loro visione. Oltre alla declinazione dell'equità e dell'inclusione nella cultura aziendale, la policy cita anche il senso di appartenenza come valore da perseguire per sentirsi parte di una comunità dentro la quale condividere i valori e nella quale riconoscersi. Dal 2017 è presente l'ED&I Council, presidiato dal Chief HR Officer, che si incontra mensilmente per affrontare i temi legati all'inclusione e alla diversità, per valutare progetti e iniziative e per assicurare il rispetto di tali principi come fondanti della cultura aziendale.
- [Procedura per la Segnalazione di Violazioni - Misconduct Reporting Procedure](#): declina a livello locale in tutte le società di Randstad la Misconduct Reporting Procedure di Holding per adattarla a seguito dell'entrata in vigore del D.Lgs 24/2023 "c.d. Decreto Whistleblowing", che recepisce in Italia la Direttiva 2019/1937 del 23 ottobre 2019 riguardante "la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione Europea e delle disposizioni normative nazionali". La Procedura 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 si incoraggiano tutti gli stakeholder a segnalare i casi di (potenziali) violazioni di cui si sia venuti a conoscenza nell'ambito della

propria attività lavorativa.

La Procedura individua il Local Integrity Officer (LIO) quale funzione dedicata a ricevere le segnalazioni whistleblowing: oltre che via e-mail e di persona, le segnalazioni possono pervenire al LIO attraverso l'Integrity Line, un sistema gestito da un provider esterno che garantisce anche l'anonimato del segnalante.

Le segnalazioni che fanno riferimento a possibili violazioni anche del D.Lgs. 231/2001 sono trasmesse dal Local Integrity Officer all'Organismo di Vigilanza della società interessata.

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-corrruzione, 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](mailto: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, TRO, 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, eventualmente insieme ad 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 2023 non si sono verificate criticità relative 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 di 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 2023 sono state erogate **504 ore di formazione su tematiche legate alla lotta alla corruzione**.

→ etica del business.

## 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 8000 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 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 una corretta risposta. Per quanto riguarda i contatti ricevuti attraverso gli account sui social network, questi vengono gestiti in prima battuta dalla direzione marketing che coinvolge, qualora necessario, i diversi dipartimenti in funzione della tipologia di segnalazione ricevuta.



# 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 Equity, Diversity e Inclusion;
- ISO 45001 per la salute e sicurezza sul lavoro;
- Certificazione parità di genere UNI PdR 125:2022.

	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
UNI PdR 125:2022 parità di genere	2023	2023	2023	2023	

## GEEIS - Diversity.

In Randstad più di un manager su due è donna e già nel 2011 è stata la prima Agenzia per il Lavoro a ricevere la certificazione GEES (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 e di sviluppo 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 GEEIS valuta l'impegno delle organizzazioni su cinque livelli distinti: l'assunzione di un impegno formale, l'implementazione di azioni concrete per promuovere l'uguaglianza di genere e la diversità, la valutazione dell'efficacia di tali azioni, l'impegno per il miglioramento continuo attraverso lo sviluppo di buone pratiche, e la misurazione dell'impatto di queste pratiche sui beneficiari. Nei primi mesi del 2024 Randstad ha rinnovato la GEEIS - Diversity.

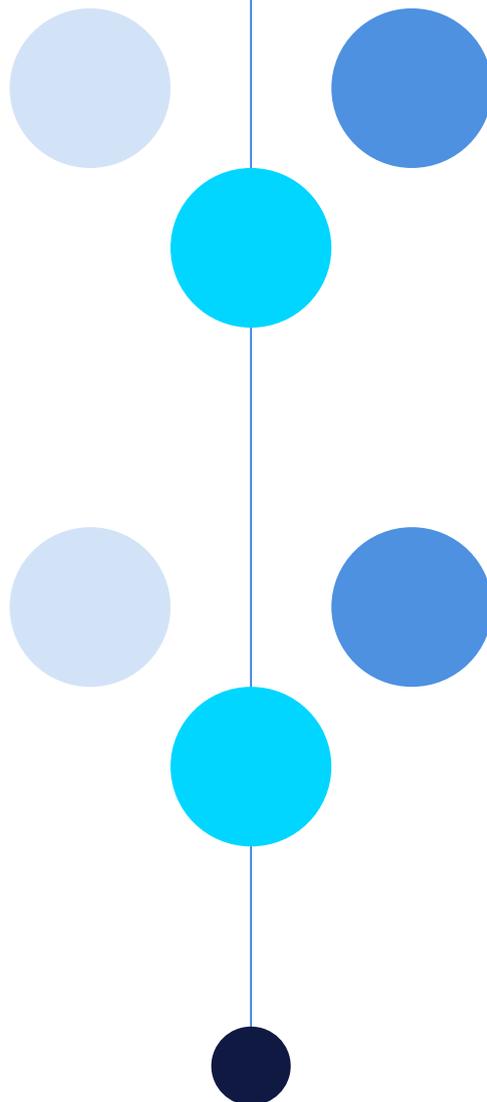
→ le certificazioni.

## certificazione parità di genere UNI PdR 125:2022.

La certificazione parità di genere è una certificazione italiana avente l'obiettivo di valutare se l'organizzazione rispetta le condizioni di parità di genere. Prende in considerazione sei cluster (governance, processi HR, cultura e strategia, opportunità di crescita, equità salariale, tutela della genitorialità, conciliazione vita-lavoro), tematiche rilevanti per la valutazione della parità all'interno dell'organizzazione, e prevede la progettazione e la realizzazione di un piano strategico di attività atte ad evitare la discriminazione di genere e promuovere un ambiente equo e inclusivo.

Gli audit di certificazione sono volti ad attestare che le attività, i processi e le iniziative poste in essere dall'azienda negli ultimi 24 mesi siano conformi alla non discriminazione del genere femminile. L'azienda ha così analizzato: il contesto di riferimento, il piano strategico ED&I e l'action plan, il SGI (Sistema di Gestione Integrato), e 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.

Randstad è stata la prima Agenzia per il Lavoro a certificarsi UNI PdR 125:2022; nel mese di aprile 2023 sono state certificate quattro società del Gruppo: Randstad Group, Randstad Italia, HR Solutions, Intempo. La certificazione parità di genere contribuisce ad esplicitare e consolidare il lavoro dell'azienda sul tema dell'equità di genere, e consente di monitorare KPI specifici per potersi misurare con il benchmark di settore.



# fare impresa in modo responsabile.



Elena Parpaiola,  
Chief Operations Officer Staffing.

«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».

# legislation & regulation.

Randstad opera in un settore fortemente influenzato dalla normativa: in particolare da quella relativa al mercato del lavoro, ma non solo.

Le società del Gruppo provvedono all'analisi e all'implementazione dei provvedimenti di interesse e dei relativi impatti mediante un processo solido e strutturato. Tale organizzazione consente [un'attuazione efficace delle novità normative](#) e l'adeguamento del business e di tutti i processi coinvolti attraverso un approccio consapevole e professionale.

A questo processo contribuiscono in maniera significativa le attività di confronto svolte nell'ambito del gruppo normativo, istituito dal 2021, e di cui fanno parte le funzioni Legal, Public Affairs, Operation, Labour Consulting, Tax e Salute e Sicurezza, e le iniziative di aggiornamento e di formazione dedicate al personale interno a tutti i livelli, dalle figure commerciali e professionali che si occupano della gestione delle relazioni con i candidati, con i lavoratori e con le aziende clienti a, in generale, tutti gli stakeholder di riferimento.

L'attenzione riservata a questi temi e alla loro concreta implementazione permette un presidio utile a rispondere con tempestività e continuità alle esigenze del mercato, e il riconoscimento di Randstad come opinion leader di riferimento.

A tal fine il Gruppo Randstad promuove [l'aggiornamento ai propri dipendenti e clienti sugli effetti delle novità normative](#) attraverso diverse iniziative e azioni di comunicazione, sia interne che esterne, con strumenti quali, a titolo esemplificativo:

- presentazioni di sintesi;
- newsletter;
- infografiche;
- direct mailing;
- webinar e workshop dedicati;
- libreria legal.

Fra gli strumenti di recente introduzione deve essere considerata anche la nuova pagina della intranet aziendale denominata ["business tools"](#), ossia una sezione che consente l'accesso alle informazioni sui temi normativi e amministrativi di maggiore interesse per il business. Al suo interno, oltre alla libreria legal, si trova una nuova dashboard trasversale (il cosiddetto ["business tools magazine"](#)), contenente tutte le comunicazioni relative agli aggiornamenti normativi inviate dalle funzioni Legal e Operation e strutturata in modo da consentire un'estrazione

mirata dei contenuti (ad esempio per periodo o materia di interesse).

In generale, la capacità di Randstad di reagire con tempestività ed efficacia ai cambiamenti, compresi quelli derivanti dalle novità normative, è stato un punto di forza strategico ed elemento distintivo anche nel corso del 2023, anno in cui si sono susseguiti una molteplicità di provvedimenti di diversa portata e impatto, anche sul fronte business.

## [decreto legge n. 48/2023 - c.d. "decreto lavoro"](#).

Fra i provvedimenti più significativi per i riflessi sulla gestione della somministrazione di lavoro, e in generale della flessibilità, va sicuramente considerato il decreto legge n. 48/2023, contenente ["misure urgenti per l'inclusione sociale e l'accesso al mondo del lavoro"](#) (denominato ["pacchetto lavoro"](#)), i cui effetti hanno richiesto una puntuale attività di valutazione ed approfondimento.

Vista l'importanza delle nuove disposizioni, particolare attenzione è stata in generale riservata al monitoraggio del complessivo iter istituzionale che ha portato all'emanazione del provvedimento finale, dalla prima proposta al testo definitivo, e alla sua successiva conversione, fino alla circolare del Ministero del lavoro n. 9/2023.

Come di consueto Randstad ha posto in essere tale attività in maniera accurata, analizzando i contenuti delle norme, verificando i processi in uso a livello aziendale e sul fronte business e provvedendo alle modifiche e implementazioni necessarie.

Tali risultati sono stati possibili anche attraverso il costante coinvolgimento delle funzioni aziendali, di business e in generale degli stakeholder di riferimento (ad esempio, per il settore della somministrazione, l'associazione di categoria Assolavoro<sup>3</sup>).

Fra gli interventi più salienti per gli impatti sulle regole di utilizzo della flessibilità, sia per le misure a favore dei lavoratori che a livello di settore, vanno evidenziate le [modifiche alle condizioni di ricorso](#) utilizzabili per il contratto di lavoro a termine (anche in somministrazione) - cosiddette ["causali"](#). Dal 5 maggio 2023, laddove ricorrano le condizioni previste dalla normativa, le nuove esigenze di ricorso possono essere apposte ai contratti di lavoro e consistono in: (i) esigenze sostitutive, (ii) casi previsti dalla contrattazione collettiva o, in loro assenza, e comunque entro il 30 aprile 2024, (iii) esigenze di natura tecnica, organizzativa o produttiva.

<sup>3</sup> Assolavoro è l'Associazione Nazionale di Categoria delle Agenzie per il Lavoro (ApL). Riunisce le Agenzie per il Lavoro, che producono l'85% del fatturato complessivo legato alla somministrazione di lavoro e contano in tutta Italia oltre 2.500 filiali.

Il decreto ha inoltre introdotto altre norme, alcune a sostegno dei lavoratori ed in generale relative al mercato del lavoro, fra cui disposizioni in materia di welfare, la riduzione dei contributi a carico dei dipendenti (c.d. “cuneo fiscale”), esoneri contributivi, semplificazioni circa gli obblighi informativi dovuti dai datori di lavoro al momento dell’assunzione (“decreto trasparenza”), e nuove misure di sostegno al reddito destinate a sostituire il reddito di cittadinanza (“assegno di inclusione” e “supporto per la formazione e il lavoro”).

La modifica più significativa della legge di conversione, che ha comportato il necessario adeguamento degli strumenti e processi in essere, è stata la previsione della cosiddetta “a-causalità” per i rinnovi dei contratti di lavoro a termine, anche in somministrazione, intervenuti nei primi 12 mesi di rapporto. Il nuovo meccanismo è stato accompagnato anche da uno speciale regime transitorio decorrente dal 5 maggio 2023 (data di entrata in vigore del decreto legge originario) di cui si è dovuto tenere necessariamente conto nel recepimento e nell’attuazione delle nuove regole.

Infine, nell’ambito del sistema di politiche attive tracciato dallo stesso decreto legge n. 48/2023 attraverso l’introduzione dell’assegno “di inclusione” e del “supporto per la formazione ed il lavoro”, vanno considerati anche i provvedimenti attuativi del Ministero del lavoro, dedicati rispettivamente alle modalità di avvio delle nuove misure alla messa a punto del “Sistema informativo per l’inclusione sociale e lavorativa” (c.d. SIISL).

Tale sistema rappresenta la nuova piattaforma del Ministero del Lavoro realizzata al fine di consentire ai beneficiari di accedere a percorsi di formazione, orientamento e ricollocazione nel mercato del lavoro e, ai vari soggetti interessati (fra cui le Agenzie per il Lavoro, i soggetti autorizzati alle attività di intermediazione e quelli accreditati ai servizi per il lavoro), di pubblicare offerte di lavoro ed in generale di condividere iniziative utili per l’attuazione di quegli stessi percorsi.

## le nuove disposizioni in materia di whistleblowing (d.lgs. n. 24/2023).

Fra i provvedimenti di maggiore impatto per le aziende, e dunque oggetto di particolare attenzione e analisi anche da parte del Gruppo Randstad, va segnalato il decreto legislativo n. 24/2023 con cui l’Italia ha dato attuazione alla direttiva (UE) 2019/1937 in materia di “whistleblowing”, introducendo norme per la “protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell’Unione e delle disposizioni normative nazionali”.

Il decreto è stato pubblicato al termine di un percorso istituzionale lungo ed intenso, ed è entrato in vigore il 15 luglio 2023.

Altrettanto articolato è l’impatto per l’organizzazione delle aziende, considerato che le nuove norme hanno imposto di considerare con estrema attenzione una molteplicità di temi, dalla corporate governance al risk management, fino alla data protection e al diritto del lavoro.

Per le aziende con almeno 50 lavoratori subordinati o comunque dotate di un modello organizzativo 231, a partire dalla suddetta data, è infatti scattato l’obbligo, tra gli altri, di istituire canali interni per la segnalazione di violazioni, da intendersi come comportamenti, atti o omissioni tipizzati dal decreto e tali da ledere, nel caso specifico, l’integrità dell’ente privato e introdurre strumenti finalizzati alla protezione degli stessi segnalanti e alla tutela della loro riservatezza, ponendoli al sicuro da qualsiasi conseguenza ritorsiva riconducibile alla medesima segnalazione. In quest’ottica il decreto ha delineato in maniera specifica l’ambito oggettivo e soggettivo di applicazione, le caratteristiche ed i presupposti per il ricorso ai canali di segnalazione, sia interna che esterna, le misure di protezione del segnalante e le sanzioni applicabili per le ipotesi di violazione.

Il Gruppo Randstad, che già da tempo aveva adottato una specifica procedura per la gestione delle segnalazioni (“Misconduct reporting procedure”), anche in questo caso ha analizzato e approfondito con cura, fin dai primi lavori istituzionali, l’iter di adozione del decreto e dei relativi contenuti, verificandone i punti di novità e impatto rispetto ai processi aziendali in essere, provvedendo al loro adeguamento in termini di impegno alla costruzione di un ambiente di lavoro sicuro, inclusivo e rispettoso per tutti, garantendo la possibilità di segnalare in modo semplice, riservato e tutelato.



## normativa emergenziale.

Il 5 maggio 2023 l'Organizzazione Mondiale della Sanità ha dichiarato ufficialmente cessata la pandemia [Covid-19](#). Anche a livello nazionale sono state ulteriormente ridotte le misure di contrasto all'emergenza sanitaria adottate nel tempo, già notevolmente ridimensionate nei mesi precedenti, sino, da ultimo, per citare l'intervento più significativo, all'abrogazione della misura dell'isolamento per i soggetti risultati positivi (decreto-legge n. 105/2023).

Come l'anno precedente, il 2023 è stato segnato dall'adozione di specifici provvedimenti emanati a fronte della prosecuzione del [conflitto Russia-Ucraina](#).

A livello internazionale l'Unione Europea ha deliberato ulteriori disposizioni sanzionatorie di carattere politico ed economico-finanziario nei confronti della Russia.

Sul fronte interno, lo stato di emergenza dichiarato dall'Italia con l'obiettivo di assicurare soccorso e assistenza alla popolazione ucraina presente sul territorio nazionale in conseguenza della grave crisi internazionale in atto, è stato prorogato a più riprese, fino, da ultimo, con la legge di bilancio di inizio anno, al 31 dicembre 2024.

In questo contesto il Governo ha rinnovato le speciali misure a favore degli ucraini beneficiari di protezione temporanea, fra cui la proroga della validità dei permessi di soggiorno e la possibilità di convertirli in permessi per motivi di lavoro.

Nel 2023 è inoltre proseguito l'impegno di Assolavoro e delle organizzazioni sindacali di riferimento per il [supporto ai rifugiati](#) a seguito dell'emergenza nata dall'avvio del conflitto russo-ucraino ed in generale.

Le parti sociali di settore hanno infatti siglato più intese per il rifinanziamento di alcune delle misure introdotte nell'anno precedente (come la formazione base lingua e cultura italiana), fino alla proroga generale, sino al 31 dicembre 2024, degli accordi sottoscritti a partire dal 2022 con l'obiettivo di agevolare l'accoglienza, l'inclusione e l'inserimento socio lavorativo dei rifugiati titolari di protezione internazionale, temporanea e speciale.

Tale iniziativa risponde al convincimento, dichiarato espressamente dalle parti sociali, circa l'importanza, definita fondamentale, che il settore della somministrazione di lavoro continui a ricoprire un ruolo attivo nella gestione della crisi umanitaria dei rifugiati, attraverso l'implementazione di strategie e percorsi che ne favoriscano l'inserimento socio-economico ed in generale l'integrazione nel nostro Paese.

Nell'ambito della normativa adottata per fronteggiare le speciali situazioni di emergenza emerse nel corso dell'anno, vanno inoltre annoverati i provvedimenti emanati per far fronte alle [alluvioni](#) che il 1° maggio 2023 hanno colpito alcuni territori dell'Emilia-Romagna, della Toscana e delle Marche con speciali misure quali, a titolo esemplificativo:

- la previsione di uno speciale ammortizzatore sociale dedicato per i lavoratori subordinati del settore privato, compresi i lavoratori somministrati, impossibilitati a recarsi al lavoro in conseguenza di tali eventi;
- la sospensione dei termini previsti per gli adempimenti e versamenti tributari e contributivi.

Anche tali misure sono state parte integrante dell'osservatorio normativo di Randstad e oggetto, laddove di impatto, delle relative implementazioni.

## la riforma del codice degli appalti pubblici.

Il 2023 è stato anche l'anno di pubblicazione del nuovo codice dei contratti pubblici (D.lgs. n. 36/2023). Le novità sono divenute efficaci a partire dal 1° luglio 2023 e sin dall'approvazione della relativa delega da parte del Governo sono state oggetto di particolare attenzione, vista [l'adesione di Randstad a molteplici gare del comparto pubblico](#).

Fra gli interventi di maggiore interesse per l'attività aziendale, la raccolta unitaria e sistematica delle disposizioni relative ai contratti c.d. sottosoglia, la revisione delle cause di esclusione automatica dalle procedure di gara, le modifiche al principio di rotazione, l'istituzione del collegio consultivo tecnico anche per i servizi, l'ulteriore modifica, già oggetto di vari provvedimenti, della disciplina del c.d. subappalto e l'obbligo per le stazioni appaltanti di inserire nei bandi di gara, negli avvisi e negli inviti, un regime di revisione dei prezzi al verificarsi di particolari condizioni di carattere oggettivo, non prevedibili al momento della formulazione dell'offerta.

A fronte di tali novità Randstad, oltre che al tempestivo adeguamento dei processi in essere, dall'analisi dei bandi alle attività di delivery, ha provveduto ad un'importante attività di formazione interna, attraverso specifiche sessioni dedicate alle diverse linee di business interessate dalla gestione delle gare pubbliche, nonché alle funzioni di back office.

Sulla concreta applicazione ed operatività delle previsioni del nuovo codice appalti, sulle sopravvenute interpretazioni giurisprudenziali e sugli interventi normativi collegati, è stato in generale garantito il costante aggiornamento di tutte le funzioni di business ed aziendali.

## altre disposizioni.

Fra i provvedimenti di maggiore interesse su cui si è concentrata l'attività di analisi ed implementazione del Gruppo Randstad nel corso del 2023 vanno ricompresi, da ultimo, anche la [legge di bilancio](#) (legge n. 197/2022), contenente fra le varie misure:

- la previsione di uno speciale pacchetto di esoneri, destinato all'assunzione di: (i) giovani under 36, (ii) speciali categorie di donne c.d. svantaggiate e (iii) percettori del reddito di cittadinanza;
- l'incremento del fondo sociale per l'occupazione e la formazione con risorse dedicate al risanamento di specifiche situazioni di crisi aziendale e al sostegno al reddito dei lavoratori interessati;
- le modifiche in materia di reddito di cittadinanza, finalizzate al ridimensionamento della misura, fino alla sua abrogazione, prevista per il 1° gennaio 2024;
- la riduzione dell'imposta sostitutiva sui premi di produttività, l'esonero dei contributi previdenziali a carico dei lavoratori dipendenti e l'innalzamento, sia pure limitato ad un mese, e al ricorrere di speciali condizioni, dell'indennità prevista per i casi di congedo parentale.

Nel corso dell'anno sono stati inoltre molteplici gli interventi normativi (a partire dalla stessa legge di bilancio fino, da ultimo al decreto-legge n. 145/2023) che hanno prorogato il diritto allo smart working di speciali categorie di lavoratori (fra cui i genitori di figli under 14 ed i soggetti c.d. "fragili"). Fra le norme di impatto sul settore della somministrazione, va altresì considerata la nuova disposizione sui limiti di durata per l'impiego dei lavoratori assunti dall'Agenzia per il Lavoro con un contratto di lavoro a tempo indeterminato ed inviati in missione nell'ambito di una somministrazione a termine.

La possibilità per le aziende utilizzatrici di avvalersi di tali lavoratori mediante una somministrazione a termine, senza che tale situazione comporti la costituzione di un rapporto di lavoro a tempo indeterminato con il lavoratore interessato,

è stata prorogata dal 30 giugno 2024 al 30 giugno 2025 (decreto-legge n. 198/2022).

Fra le disposizioni oggetto di speciale monitoraggio e condivisione per la loro importanza per il mercato del lavoro vanno considerati anche gli interventi in materia di [immigrazione](#), fra cui:

- l'adozione del Dpcm contenente la "Programmazione dei flussi d'ingresso legale in Italia dei lavoratori stranieri per il triennio 2023-2025" (c.d. "decreto flussi");
- l'introduzione di misure per la semplificazione e l'accelerazione delle procedure di rilascio del nulla osta al lavoro e della possibilità, per il Ministero del Lavoro, di promuovere accordi di collaborazione e intese tecniche. In particolare, gli accordi e le intese sono rivolti ad organizzazioni internazionali e a soggetti pubblici e privati operanti nel campo della formazione e dei servizi per il lavoro nei Paesi terzi. Il fine è quello di favorire i percorsi di qualificazione e formazione professionale e civico-linguistica, e la selezione dei lavoratori direttamente nei Paesi di origine (decreto-legge n. 20/2023).

## futuri scenari.

A novembre 2023 il Governo ha presentato in Parlamento il testo del disegno di legge contenente le "Disposizioni in materia di lavoro".

Con la nuova legge, che verosimilmente vedrà la luce nel corso del 2024, proseguirà dunque il [percorso di riforma sui temi del mercato del lavoro](#) avviato dal Governo con l'approvazione, nello stesso Consiglio dei Ministri del 1° maggio, del decreto-legge n. 48/2023. Il Gruppo Randstad è già impegnato nel monitoraggio dei lavori istituzionali e sulle analisi normative e di processo necessarie, in modo da procedere con la consueta tempestività al recepimento delle future disposizioni e garantire il costante aggiornamento, in parallelo, delle funzioni di management, di business ed operation coinvolte.

# risk management.

Nell'ambito della definizione della strategia, Randstad considera la gestione del rischio come un aspetto fondamentale. **Comprendere i rischi è cruciale** per prendere decisioni informate e creare un modello di business praticabile e sostenibile. Dato che l'azienda opera in settori di mercato diversificati, con normative in evoluzione e concorrenza variabile, è interessata da una serie di sfide. Inoltre, attività come le acquisizioni e la necessità di armonizzare la cultura aziendale, i processi operativi e i sistemi IT possono essere influenzati da rischi potenziali. Esistono diverse tipologie di rischio, alcune legate direttamente alle azioni dell'azienda, altre dipendenti da fattori esterni al suo controllo. Ad esempio, il contesto politico ed economico può influenzare la redditività, mentre la trasformazione digitale sta modificando i modelli di business e, di conseguenza, il profilo di rischio. **La gestione del rischio è integrata nella governance aziendale**, che prevede processi per identificare, valutare, quantificare, monitorare e mitigare i rischi associati alle attività di Randstad e al contesto di mercato in cui opera. Il monitoraggio costante dei rischi è parte integrante di questo processo. 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 al raggiungimento degli obiettivi strategici di 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, i quali sono in continua evoluzione.

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)**, annualmente viene svolta un'autovalutazione (self assessment) dei controlli che compongono la struttura del KCF e che ruota attorno ai processi aziendali a supporto del nostro business. In questo modo ogni process owner garantisce la solidità del sistema di controllo interno e individua, laddove necessario, un action plan, per garantire il presidio dei principali rischi operativi, di compliance e finanziari;
- **Fraud Scheme Assessment** che consente di monitorare e validare le azioni messe in atto per presidiare i possibili scenari di frode, che possono impattare il nostro business;
- **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 efficienza ed 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.

# equity, diversity & inclusive employment.

L'obiettivo di Randstad è quello di 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 le persone e la loro unicità, 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.

Riconosciamo l'importanza di affrontare l'**individualità** non solo come concetto astratto, ma come elemento che arricchisce la cultura aziendale e promuove la crescita personale e collettiva. Per questo motivo, consideriamo di cruciale importanza intraprendere un percorso che promuova una maggiore consapevolezza dei pregiudizi personali e un'apertura verso punti di vista e opinioni differenti, incoraggiando un dialogo costruttivo per favorire lo sviluppo sia delle persone che dell'azienda nel suo complesso.

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 56,2% (+ 5,5% vs 2022) di donne in posizioni di Senior Management, così come il 50% del Board of Directors 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, chiamato Baby Randstad (€ 250 netti al mese per ogni mamma o papà che lo richieda). Nel corso del 2023 Randstad ha erogato a coloro che ne hanno fatto richiesta contributi per un totale complessivo pari a 560.106 euro.

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 2023 il 93,2% delle neomamme è tornato al lavoro dopo il congedo parentale e il 96,6% di loro è rimasto in azienda dopo un anno (retention).

Inoltre, nel corso del 2023, sono state assunte 498 persone di cui il 77% donne.

Nel 2020 è stato introdotto il progetto Grow Up che è

continuato nel 2023: importo complessivo erogato 460.000 euro (+24,3% vs 2022). Sono state 394 le persone che ne hanno usufruito.

Da anni Randstad sostiene la Pride Week per portare in azienda occasioni di sensibilizzazione e partecipazione attiva rispetto all'orientamento affettivo. Randstad offre la possibilità di creare e organizzarsi in **ERG (Employee Resource Group)**. Si tratta di gruppi di colleghi che, in nome di un interesse condiviso, si riuniscono periodicamente per scambiare le proprie opinioni e proporre progetti che possono avere una ricaduta positiva sulla comunità di riferimento. Nel 2023 è nato l'ERG LGBTQIA+ a sostegno della comunità di riferimento; l'ERG è stato da subito attivo partecipando al Pride, promuovendo e realizzando diverse iniziative ispirate principalmente al **concetto di Equità, che più di ogni altro esprime il nostro posizionamento**. In particolare, in riferimento ai temi del rispetto e della valorizzazione delle specificità e dell'unicità di ogni persona, ma anche in relazione allo sviluppo di un contesto aziendale che sia sempre più libero da ogni forma di pregiudizio e stigma.

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 che lavora 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 su un percorso di miglioramento rivolto al benessere delle persone. Nel 2023 il punteggio sui temi ED&I è 8.3 su 10.

Inoltre, nel 2023 è stata data continuità alla formazione in e-learning sui **bias cognitivi** già realizzata nel 2021. Tale formazione ha l'obiettivo di riconoscere i bias cognitivi (pregiudizi) ed è rivolta a tutti i dipendenti 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 affettivo, ecc.). Sempre su questo tema nel 2022 è stata realizzata una formazione orientata a rendere i manager consapevoli dei propri pregiudizi e 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. Nel 2023 i neo manager hanno seguito il modulo formativo "inclusive leadership", progettato dal Global HR e condiviso con tutti market in cui



→ equity, diversity & inclusive employment.

opera Randstad nel mondo. Il modulo si sostanzia in una formazione via webinar (in aula virtuale); la struttura del corso prevede 3 sessioni formative: 2 da 90 minuti e 1 da 60 minuti.

Nel 2023 è stato introdotto nella Digital Academy un corso formativo sul tema ED&I chiamato "inclusione consapevole" esteso a tutta la popolazione aziendale.

In seguito al confronto con gli stakeholder, e in particolare con i dipendenti interni, i candidati e le aziende, Randstad ha deciso di sviluppare un percorso di formazione volto ad avvicinare il vissuto e l'esperienza delle persone che sono in un percorso di **affermazione di genere** (transgender), realizzato nel primo semestre 2023. L'obiettivo che si prefigge il percorso è garantire l'evoluzione dei processi di selezione in Randstad, aggiornando le nostre linee guida e fornendo strumenti culturali e normativi per gestire il recruiting e l'inserimento lavorativo di candidati in transizione di genere. In questo Randstad vuole fare la propria parte, promuovendo informazione, conoscenza e sensibilizzazione, elementi che insieme possono rendere il mondo del lavoro sempre più equo ed inclusivo.

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 isolamento alle spalle, per ridare loro dignità e indipendenza economica attraverso il 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 ed employability 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);
- la Divisione 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 lavoro.

## altre iniziative ED&I.

### **progetto Libellula, contro la discriminazione di genere.**

È continuata nel 2023 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.

### **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 genere. 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 da tempo ne regolano l'attività come azienda e talent company 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.

### **pubblicazione ED&I Policy**

Come già indicato nel capitolo etica del business, la ED&I Policy è stata pubblicata a gennaio 2023 e vuole garantire la parità di genere, la diversità e l'inclusione.

ognuno può fare  
la propria parte.



Valentina Sangiorgi,  
Chief HR Officer.

«Essere sostenibili per me significa riconoscere di essere sempre dentro ad una relazione sistemica, influenzare ed essere influenzati dal contesto esterno. Vedere l'azienda come parte di un organismo molto più grande e complesso, in cui tutti gli attori sono chiamati a fare la propria parte per il futuro delle persone e del pianeta».

# 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 for talent](#). L'Employer Branding (EB) - quell'insieme di tratti distintivi 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 dell'HQ Global e dell'Employee Value Proposition (EVP) 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 un employer of choice si traducono in una serie di [iniziative di comunicazione](#), come contatti ed eventi con scuole e

università, associazioni di categoria, aziende, fondazioni, business school. Il contenuto proposto varia a seconda dei target, 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 specifiche figure e linee di business sono state attivate delle [Academies](#) riferite al mondo Tecnologico e Sales/Consulenza HR.

L'obiettivo è attrarre profili junior progettando un percorso professionalizzante di carriera, all'interno di una delle aree sopra indicate e rafforzando la loro employability. Attraverso una funzionalità nel gestionale aziendale continuiamo a tenere monitorata e a misurare la candidate experience, con il proposito di raccogliere informazioni utili a migliorare l'approccio con il talento, in stretta coerenza e sinergia con l'employee experience.



# il digitale al servizio del talento.

L'uso di servizi e piattaforme digitali ha avuto un ruolo centrale anche nel 2023, anno in cui Randstad ha consolidato il relativo approccio strategico.

Sono stati consolidati strumenti già presenti in precedenza, apportando miglioramenti alle piattaforme in uso, e potenziando l'offerta grazie all'introduzione di nuovi servizi:

- **Area Privata:** gestione dei dati relativi ai fringe benefit dei candidati, continuo miglioramento dell'usabilità per candidati e clienti, miglior gestione della raccolta della disponibilità dei candidati;
- **ATS - Applicant Tracking System:** apportate migliorie nella ricerca dei candidati, migliore e più completa evidenza delle informazioni sui candidati PES e tirocinanti, semplificazione nella duplicazione degli annunci, introduzione dei processi del Talent Center;
- **RIO:** introduzione della gestione di nuovi servizi, mappatura dei profili di interesse per i clienti, presenza competitor, definizione di una reportistica sull'utilizzo dello strumento, revisione template ed archiviazione;
- **Talent Hire:** introduzione strumento per la gestione del pre-screening massivo, tramite la somministrazione di survey e relativa raccolta delle risposte;
- **AI Contact Center:** implementazione di una piattaforma di contact center per gestire il supporto di talenti e clienti sui canali digitali. L'implementazione include la gestione del canale mail e la gestione del canale chat, il quale permette agli utenti di interfacciarsi h24 con un Virtual Assistant, che grazie all'intelligenza artificiale è in grado di rispondere alle domande più comuni, e di interagire con i nostri operatori in live chat per le tematiche più complesse;
- **AI Budget Allocation:** implementazione di una piattaforma in grado di analizzare la distribuzione del budget sui diversi canali di advertising digitale e suggerire, grazie ad algoritmi AI, la migliore allocazione dello stesso;
- **Soft Skill Game Assessment:** introduzione di una soluzione di valutazione soft skill tramite gioco virtuale;
- **Randstad AI Assistant:** implementazione di uno strumento che permette la generazione di annunci di lavoro ottimizzati utilizzando AI generativa;
- **Certificazioni competenze NFT (Non-fungible token):** sviluppo di una piattaforma per la generazione di certificazioni delle competenze attraverso blockchain Polygon. La piattaforma permette di certificare in maniera sicura e univoca percorsi formativi e percorsi lavorativi;
- **Hubspot:** strumento e connessione con i dati dei candidati presenti nei gestionali di Front Office;
- **Metaverso:** sperimentazione di un ambiente digitale all'interno del metaverso Coderblock, ampliamento e personalizzazione dello spazio, creazione di un progetto di Open Innovation per i nostri partner e clienti, con l'obiettivo di costruire insieme nuove esperienze per i talenti su questa tecnologia;
- **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;
- **Applicativi HRS (HR Solutions):** apportati miglioramenti al funzionamento dei principali software gestionali ad uso del business HR Solutions. Sono state sviluppate funzionalità utili alla gestione di commesse su nuove linee di business;
- **Applicativi Randstad Services:** avviato sviluppo di un nuovo strumento gestionale per il supporto delle attività della divisione Randstad Services;
- **Assessment AgID:** svolto assessment relativo alla gestione e conservazione dei documenti digitali, con il fine di redigere il manuale di conservazione e individuare le aree di miglioramento per compliance alla normativa;
- **Assessment BI (Business Intelligence) e avvio progetto:** completata fase di assessment propedeutica all'avvio del progetto BI, per il completamento della BI aziendale su nuova soluzione cloud.

→ il digitale al servizio del talento.

## Inclusione digitale.

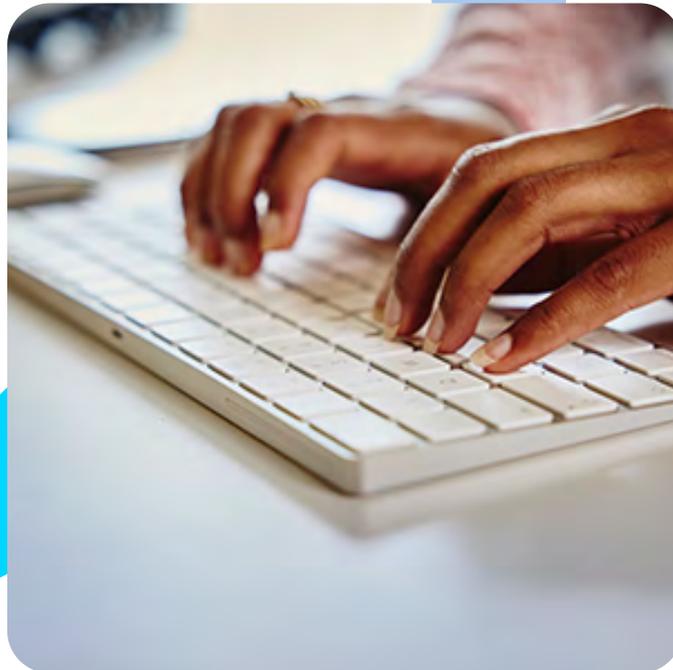
Randstad ha intensificato l'impegno per l'inclusione digitale, attraverso la Partnership con l'Osservatorio Politecnico di Milano Startup Intelligence: nel 2023 sono stati **organizzati 11 workshop in ambito digital e innovation** aperti a tutti i dipartimenti sui seguenti temi:

- "Digital & Innovation Upskilling & Reskilling", "Innovation Performance Measurement", "Modello Organizzativo – Gli Innovation Champions", "Community Sharing", "Platform Thinking", "Extended Reality e Metaverso", "Innovation Platforms", "Industria 4.0", "Innovative Payments", "ISO 56000", "Cybersecurity & AI";
- PlaNet: implementazione di una piattaforma volta all'ingaggio di un primo gruppo della popolazione aziendale sui temi della sostenibilità ambientale. La piattaforma veicola contenuti informativi attraverso missioni digitali;
- Trainect: diffusione ad un gruppo di dipendenti di un'applicazione mobile incentrata sui temi del wellbeing.

Attraverso l'applicazione si ha accesso a contenuti video, audio e testo sui temi di benessere fisico e mentale. L'applicazione inoltre veicola dei test assessment sul benessere personale e permette agli utenti di creare sfide tra colleghi per migliorare l'ingaggio;

- Mymeta: continuazione del tool a supporto dell'adoption 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 dipendenti, sono state organizzate mensilmente delle open session su specifici processi digitali in modo da facilitare la digital transformation e il cambiamento.



# 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 2023 Randstad ha mantenuto inalterato il proprio impegno sul tema, in particolare per quanto riguarda gli standard e le best practices (di natura contrattuale, organizzativa e tecnica) che caratterizzano le attività aziendali.

Al fine di garantire una corretta governance dei dati, sono costantemente monitorate e mappate le attività di trattamento dati e i flussi interni ed esterni all'organizzazione.

Anche nel 2023 è stata posta particolare attenzione al mantenimento di elevati standard e best practices nell'ambito dei [rapporti con i fornitori terzi](#) sia nella fase di onboarding (attraverso specifici processi di qualifica) che nella fase di delivery (mediante attività di audit Data Protection & Information Security) delle terze parti.

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. Attraverso la pubblicazione mensile di contributi all'interno dei canali istituzionali viene ormai da anni portato avanti un piano di comunicazione Data Protection & Information Security.

Nel 2023 è stata inoltre monitorata l'evoluzione del quadro normativo di riferimento europeo in materia di [Intelligenza Artificiale](#) al fine di poterne verificare l'impatto nell'ambito dei processi aziendali già in essere, che si ispirano ai principi per l'intelligenza artificiale già adottati in Randstad che prevedono, tra l'altro, l'impegno nell'uso etico e responsabile dell'IA.

Il [Gruppo di Lavoro Privacy](#), costituito in Assolavoro 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 2023, 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.).



Fondato all'inizio del 2019, Randstad Research Italia rappresenta il centro di ricerca indipendente del Gruppo Randstad, impegnato nell'analisi qualitativa e quantitativa, nello studio di casi e nell'analisi di settore. Il nostro centro di ricerca si dedica all'approfondimento della domanda e dell'offerta nel mercato del lavoro e alle conseguenti esigenze di competenze. Le nostre ricerche si basano sull'analisi dei profili professionali richiesti nel breve, medio e lungo termine, considerando anche le specifiche settoriali e territoriali, nonché le dinamiche dei mercati del lavoro internazionali.

Di seguito le principali ricerche effettuate nel 2023:

- ["Gli inattivi: quali prospettive di fronte alle grandi sfide?"](#), capitolo conclusivo del ciclo di rapporti sulle "isole degli inattivi". Gli scenari per l'equilibrio tra inattività e attività lavorative al 2030 e al 2050 presentati in questo lavoro riguardano non solo la demografia, ma anche, e soprattutto, la struttura dell'occupazione e la capacità di imboccare un sentiero di crescita sostenibile. Questo rapporto chiude il ciclo di ricerche incentrate sul tema degli inattivi ed è dedicato alle prospettive sul lavoro non dichiarato, l'invecchiamento attivo e la sostenibilità del sistema, aprendo spunti di riflessione su potenziali traghetti, ponti e tunnel tra le isole che meritano di essere esplorati e approfonditi, anche per guardare meglio al futuro.
- ["Competenze per il lavoro del futuro nell'economia circolare. Skill e conoscenze green"](#), testo di approfondimento sul tema dell'economia circolare che ha le sue radici nel precedente rapporto del luglio 2021, "Le duecento e più professioni dell'economia circolare", nel quale sono stati tracciati i confini dell'economia circolare, percorrendo i vari passaggi che devono accompagnare la transizione dall'economia lineare attualmente diffusa. La ricerca evidenzia come l'economia circolare costituisca uno dei temi maggiormente importanti e decisivi per lo sviluppo economico dei prossimi anni. È indubitabile che la salvaguardia dell'ambiente, il risparmio energetico e la corretta gestione del ciclo di vita dei prodotti costituiscano alcuni dei principali pilastri su cui si dovrà basare il modello di crescita dell'economia Europea nei prossimi anni. Negli ultimi anni il nostro Paese ha compiuto notevoli passi per aumentare il contributo dell'economia circolare ottenendo risultati assolutamente lusinghieri. Ad oggi i principali indicatori quali l'utilizzo di materiale circolare e il tasso di riciclo dei rifiuti urbani ci vedono ben al di sopra della media UE. In termini occupazionali il settore dell'economia circolare è significativo, contando più di 600 mila occupati, pari a quasi il 3% della forza lavoro italiana, uno dei valori più alti nella UE.

## costruire l'edilizia del futuro.

Il settore delle costruzioni è uno dei settori chiave dell'economia italiana, non solo per la sua dimensione, ma soprattutto perché è stato negli ultimi anni uno dei settori trainanti per la ripresa economica del nostro Paese, grazie ai generosi incentivi fiscali e alla spinta rilevante del PNRR. La forte ripresa deve fare i conti, tuttavia, con due rilevanti criticità: da una parte, il settore edile è storicamente caratterizzato da una bassa produttività, dall'altra, la crisi degli anni precedenti ha comportato una forte emorragia di professionisti che, in un settore composto da tante specializzazioni, con competenze trasferite prevalentemente con il training on the job, pone un evidente rischio di scarsità di skill.

L'edilizia non riguarda soltanto le case, ma anche scuole, ospedali, gli spazi in cui viviamo ogni giorno. Il cambiamento climatico ci impone di porre attenzione alle iniziative future per la ristrutturazione, ammodernamento e riqualificazione degli edifici preesistenti, dal punto di vista energetico, impiantistico e sismico. Per affrontare le sfide di questo cambiamento occorrono nuove tecnologie, ma anche nuove figure professionali e nuove competenze. In questo contesto sono necessari notevoli cambiamenti a livello di settore: creare sinergie tra imprese che aiutino a superare la frammentazione delle tante micro e piccole imprese presenti oggi rendendole sufficientemente forti per poter affrontare le tante sfide che ci riserva il futuro, proseguire i passi avanti fatti in termini di trasparenza e regolamentazione del lavoro, lavorare sull'attrattività dando evidenza delle buone pratiche, valorizzare le iniziative formative a livello territoriale ed il ruolo fondamentale ricoperto dall'esperienza sul campo.

- **“Trasformazioni del settore e delle professioni nella logistica - digitalizzazione, sostenibilità, demografia”**, ricerca settoriale sulle professioni della logistica e sui megatrend in atto. Il settore del trasporto e magazzinaggio conta circa un milione di occupati, con un valore aggiunto superiore ai 90 miliardi. Gli anni della pandemia hanno dimostrato come la logistica sia strategica per il Paese: è grazie a lei che ogni giorno si spostano capillarmente le merci, il cibo, i farmaci. Nonostante la sua importanza, il settore soffre di una narrazione sbagliata che lo rende ancora poco attrattivo per i giovani. La formazione e le innovazioni tecnologiche giocano un ruolo strategico per attrarre talenti e prepararli ai lavori del futuro.
- **“Costruire l'edilizia del futuro”**, ricerca sul settore dell'edilizia con un focus sulle professioni del futuro e sulle innovazioni che possono modificare il settore. Il settore delle costruzioni spazia dall'edilizia privata alle

grandi infrastrutture e rappresenta tra il 5 e il 6% del PIL del Paese. Ad oggi soffre di scarsa attrattività, produttività ed innovazione, ma il suo ruolo è fondamentale: se consideriamo le correlazioni con gli altri settori ad esso collegati a monte e a valle la copertura arriva al 20% del PIL, con una filiera che coinvolge quasi il 90% dei settori economici. Per portare l'edilizia nel futuro serviranno tanti professionisti nuovi: consulenti per la razionalizzazione dei processi, addetti al passaporto digitale dei prodotti, dronisti per la mappatura dei cantieri, gestori unificati dell'impiantistica e molti altri identificati nel rapporto.

I contenuti dei Rapporti e, in generale, tutto il lavoro svolto dall'istituto di ricerca di Randstad hanno ottenuto nel 2023 una significativa diffusione: 117 sono state le uscite tra stampa, radio e TV.

## trasformazioni del settore e delle professioni nella logistica - digitalizzazione, sostenibilità, demografia.

La ricerca traccia i principali megatrend che vediamo agire oggi sul mercato del lavoro. Il mercato italiano, infatti, come quello della maggior parte dei Paesi avanzati, è investito da cambiamenti di assoluto rilievo. Tali cambiamenti sono propriamente di carattere strutturale poiché hanno a che fare, appunto, con la struttura stessa della produzione e in particolare con il rapporto tra impiego dei fattori di produzione (capitale e lavoro) e output.

L'**innovazione tecnologica** appare qui particolarmente spinta. La digitalizzazione e lo sviluppo dell'e-commerce hanno impattato in modo rilevante sul settore favorendo la diffusione e lo sviluppo di un modello in cui sempre meno il consumatore si sposta verso le merci, mentre al contrario sono le merci che vanno verso il consumatore. La **globalizzazione** (e la frammentazione della catena del valore) è un secondo trend intrinsecamente legato alla logistica. In questo contesto le imprese devono sviluppare i servizi

di logistica per garantire un efficiente approvvigionamento di materie prime e prodotti intermedi oltre che assicurare un'efficiente catena di distribuzione dei prodotti. La transizione ecologica riguarda la logistica in quanto il settore dei trasporti ha un impatto sull'inquinamento e una forte dipendenza dalle fonti energetiche fossili. Nel medio lungo periodo è atteso un riorientamento del settore verso forme di trasporto maggiormente ecologiche. Infine, le dinamiche demografiche impattano sul settore logistico sotto due punti di vista: da una parte numerose mansioni all'interno del settore sono mediamente usuranti (si pensi alle professioni legate al sottosettore dei trasporti) e dunque è necessario domandarsi se queste potranno essere svolte da una forza lavoro in età che tendono ad essere più avanzate. Dall'altra emergono numerose nuove professioni e competenze legate alla forte digitalizzazione che caratterizza il settore, sollevando il tema dell'adeguata formazione della forza lavoro esistente.

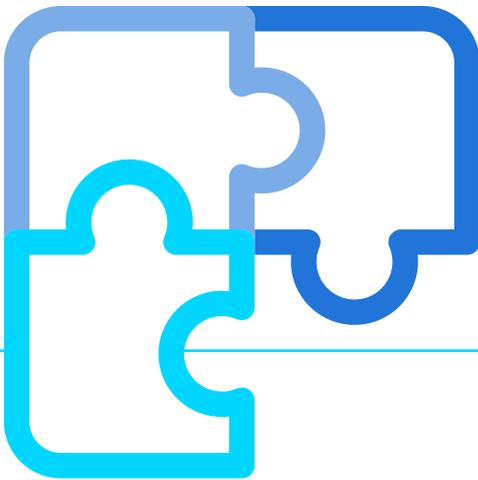
# rapporti con le istituzioni.

In Italia, Paese legislation-driven, le istituzioni rappresentano 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.

I rapporti con le istituzioni sono quindi un'attività in grado di rafforzare l'operato di Randstad a favore dei nostri stakeholder, talenti (candidati e lavoratori), aziende e fondazioni, con e senza scopo di lucro, creando un rapporto basato su contenuti e soluzioni, nel rispetto delle attività e degli interessi dei soggetti in campo.

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](#).

Attualmente Randstad ha in essere circa 140 rapporti associativi, convenzioni, protocolli d'intesa, con enti e settori di ogni ordine e grado.



## 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 2023 sono stati raggiunti [importanti traguardi](#). In particolare, l'azienda ha:

- supportato le aziende clienti nel reclutamento e nella formazione dei profili richiesti;
- ottenuto la certificazione della parità di genere (UNI PdR 125:2022) per tutte le società del Gruppo (ad eccezione di Services e Randstad Digital), misura prevista dalla missione cinque del PNRR;
- ottenuto crediti d'imposta sugli investimenti in beni strumentali effettuati nel corso del 2022 e previsti dal piano transizione 4.0;
- ottimizzato l'attività del 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.

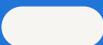
Le linee di azione della struttura PNRR vengono monitorate da uno steering committee PNRR, coordinato dal Public Affairs Department.



# profit.

il nostro impatto economico.

- 61 valore economico generato e distribuito.
- 63 centralità del cliente.
- 65 gestione responsabile della catena di fornitura.
- 66 impatti economici indiretti.



---

profit.

## il nostro impatto economico.

Attraverso il raggiungimento di solidi risultati economici, Randstad si conferma un'azienda affidabile e stabile che continua ad investire nei propri servizi con l'obiettivo di essere un partner di valore per talenti e aziende su tutto il territorio nazionale, in un percorso di crescita.

Gli obiettivi economici che guidano la strategia di sviluppo di Randstad sono importanti tanto quanto la volontà di perseguirli con responsabilità, generando valore per tutti. Il business dell'azienda ha una responsabilità sociale intrinseca, ma anche un impatto economico significativo: aiutare le persone a trovare l'occupazione giusta migliora la qualità della vita dei singoli, così come collaborare con le persone giuste potenzia le aziende clienti. Entrambi questi aspetti hanno ricadute positive sui territori in cui il Gruppo opera.

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.

Nel 2023 Randstad ha confermato l'andamento generale del mercato, mostrando una leggera flessione nella prima metà dell'anno. Tra le principali cause del rallentamento, le vicende socio politiche hanno generato forti turbolenze sull'economia e sui mercati, con ripercussioni sul business del Gruppo.

Il fatturato del 2023, pari a oltre € 2,1 miliardi, evidenzia una decrescita del 4% rispetto all'anno precedente. Il maggior rallentamento si nota in riferimento ai contratti di somministrazione (a tempo determinato); il permanent (cioè l'erogazione di contratti a tempo indeterminato) e tutto l'indotto relativo a formazione e outsourcing hanno mostrato

invece un incremento significativo rispetto al 2022. La formazione, il Recruiting Process Outsource e l'outplacement hanno complessivamente registrato una crescita del 17%. Un risultato importante è stato ottenuto anche sull'incremento dei margini, grazie alle diverse azioni intraprese per aumentare il valore dei servizi offerti ai clienti.

Il 2023, infine, si è chiuso con un EBITDA di € 157 milioni e con un EBITDA margin del 7,3%.

A livello globale, il Gruppo Randstad in Italia ha confermato il quarto posto rispetto a tutti i Paesi in cui la Holding Randstad N.V. è attiva.

## valore economico generato e distribuito.

€ mln	2021	2022	2023
valore economico generato	1.979,0	2.231,2	2.144,2
Ricavi	1.979,0	2.231,2	2.144,2
Valore economico distribuito	1.875,6	2.111,9	2.029,1
Costi operativi	81,6	79,7	80,3
Retribuzioni e benefit	1.778,9	1.996,1	1.906,9
Pagamenti ai fornitori di capitale	0,7	0,2	2,8
Pagamenti alla Pubblica Amministrazione	14,4	35,9	44,7
Investimenti nella Comunità	-	-	-
Valore economico trattenuto	103,4	119,3	115,1

# azioni concrete e investimenti.



Anna Fabbri,  
Chief Financial Officer.

«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».

# centralità del cliente.

Randstad da diversi anni effettua ricerche sulla soddisfazione dei propri clienti. È infatti imprescindibile per l'azienda conoscere i fattori capaci di soddisfarli o meno, 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 ultimi: selezione del personale, gradimento di account e filiali, approccio digital, marketing e altri.

Le informazioni raccolte attraverso tali ricerche sono un patrimonio imprescindibile per la costruzione di piani operativi efficaci nella risoluzione di eventuali problemi di relazione con i clienti.

Individuare gli elementi, o la combinazione di elementi, sui quali porre l'accento ha condotto alla [generazione di un modello causale](#) interno che calcola le variazioni di giudizio e soddisfazione a fronte delle variazioni nella percezione della qualità. Da qui Randstad deduce:

- un indice sintetico di soddisfazione delle aziende clienti;
- un sistema integrato di indici (reputation, passaparola, loyalty) capaci di fornire un quadro del rapporto tra azienda e clienti;
- 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 in presenza o da remoto – con metodo CAWI (Computer Assisted Web Interview) 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 dei 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.

Entrando nel [dettaglio delle rilevazioni](#), il punteggio per il passaparola e la loyalty restano costanti a 80. Migliora soprattutto la gestione dei disservizi, la cui soddisfazione cresce da 61 a 67. Ottima la valutazione degli account, delle filiali specializzate e degli eventi organizzati da Randstad.

→ centralità del cliente.

Il customer satisfaction index della [divisione Staffing](#) è in leggera flessione, e scende da 78 a 77; l'indice di immagine è anch'esso in flessione, da 79 a 78. La diminuzione più significativa riguarda la qualità delle competenze delle persone presentate ai clienti, che scende da 74 a 71.

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 2023 sono state effettuate le indagini di customer satisfaction anche per la [divisione Randstad Services](#).

Per questa divisione l'indice di soddisfazione resta stabile a 74. Dall'analisi emerge innanzitutto un bisogno di chiarezza sul modello organizzativo, per favorire la comprensione da parte dei clienti dei ruoli dei diversi referenti di Randstad (in particolare del process manager e dell'operation manager). Inoltre, l'indagine suggerisce di lavorare con logiche focalizzate sull'efficienza del servizio per quanto riguarda le specializzazioni Facility/Hospitality e Fine Linea/Logistica.



## randstad future talk.

Consapevole dell'importanza di intercettare costantemente nuove tendenze ed evoluzioni del mercato, Randstad ha provato a esplorare il futuro grazie al coinvolgimento di testimonial d'eccezione, organizzando momenti d'incontro con le aziende, nati per generare condivisione di idee, punti di vista e conoscenza: i Future talk.

Nel 2023 sono stati realizzati quattro eventi, moderati da Pablo Trincia (autore televisivo, giornalista e podcaster):

- Uljan Sharka (fondatore e CEO di iGenius, società AI) è stato il protagonista del primo appuntamento avuto luogo il 4 aprile. Si è parlato dell'era del craftsmanship (lavoro artigianale), dell'Europa che può trovare un posto da protagonista, dell'America che dopo anni vede le big tech indietro nella corsa all'AI.
- Inclusione è stata la parola chiave del secondo incontro che si è tenuto il 15 giugno, con protagonista Djamila Ribeiro, filosofa e scrittrice afro-brasiliana, simbolo dell'attivismo e voce dirompente a livello internazionale, inclusa dalla BBC tra le 100 donne più influenti del mondo.
- Al centro della terza serata (svoltasi il 28 settembre) c'è stata la parola "cooperazione". Il tema è stato affrontato con il professore Stefano Mancuso dal punto di vista della sostenibilità organizzativa e dei nuovi modelli che si ispirano al mondo vegetale e alle sue dinamiche collaborative. Mondo che non ci suggerisce solo un'accelerazione sui temi della sostenibilità a favore del buon funzionamento del Pianeta, ma anche valori allineati a una visione positiva e cooperativa del futuro, evidenziando all'azienda la strada per passare da modelli di "predizione e controllo" a modelli di "autonomia condivisa".
- Il 23 novembre Francesco Costa e Pablo Trincia hanno dialogato mettendo al centro parole importanti per il futuro, come "coraggio" (quello di esporsi), "inclusione" (che può a volte essere un termine scomodo) e "nuovi modelli organizzativi", ispirati al mondo delle piante e alla loro capacità di connettersi e generare comunità. È stato approfondito il concetto essenziale di una comunità o community, la sua identità, la capacità di esprimere, in essa, valori come autenticità e fiducia e generare valore e anche profitto.

[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 ad alto valore aggiunto. Si tratta ad esempio di esperti in alcuni ambiti della 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 ad ogni interlocutore.

Nel 2023 è stato consolidato il percorso di **accentramento della gestione dei fornitori da parte del Dipartimento**

**Procurement** iniziato negli anni precedenti, 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 Dipartimento Procurement ha interagito con le funzioni Legal, DPO (Data Protection Officer), ISO (Information Security Office) e H&S (Health & Safety) 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.





# impatti economici indiretti.

Randstad nella sua attività di business ha la possibilità di generare differenti impatti economici indiretti. Tra questi vi sono:

- nell'ambito dell'employability, l'azienda è in grado di selezionare i migliori talenti per il settore di riferimento dei propri clienti, generando migliaia di posti di lavoro attraverso contratti di somministrazione, ricerca e selezione e staff leasing. Ciò ha un riscontro in termini sociali ed economici, capace di generare un circolo virtuoso nel mondo del lavoro, in grado di contribuire all'economia generale del Paese;
- la formazione di candidati e lavoratori è in grado di soddisfare due principali bisogni: da un lato quello delle aziende di avere talenti specializzati e competenti, dall'altro di creare percorsi di reskilling e upskilling per candidati il cui know-how non risulta allineato alle esigenze dell'attuale mercato del lavoro;
- l'orientamento promuove la consapevolezza rispetto ai lavori emergenti e conseguente occupabilità per le giovani generazioni. L'orientamento non produce un impatto economico indiretto immediato, ma genera un impatto sul mercato del lavoro futuro contribuendo alla virtuosità dello stesso;
- altre iniziative che generano impatti economici indiretti:
  - Without borders: come riportato di seguito a pag. 81 le

attività di Without Borders sono orientate alla formazione e all'inserimento socio-lavorativo di migranti e rifugiati. Questo ha un impatto in termini di equity, diversity & inclusion, permettendo contemporaneamente di incrementare il numero di persone formate e pronte al lavoro e proponendo quindi una risposta al fenomeno della talent scarcity che caratterizza il nostro Paese;

- Active aging: iniziative a supporto delle persone senior occupate e disoccupate. Ciò, parallelamente a Without Borders, consente di contrastare il rischio di riduzione dell'occupabilità di una buona fetta della popolazione italiana attuale, svolgendo percorsi formativi e di orientamento, per agevolare il reinserimento nel mercato del lavoro.

Queste azioni ed attività sono valutate e rendicontate per tenere traccia degli impatti economici indiretti e per comprenderne l'efficacia e la soddisfazione degli interessi e dei bisogni dei nostri stakeholder. Per valutare i progressi si monitorano diversi KPIs, in modo particolare relativi alle persone formate, inserite e sostenute dalle diverse iniziative sopra citate.

Non si rilevano impatti economici indiretti negativi derivanti dalle attività di business poste in essere dall'azienda.



# people.

il nostro impatto sociale.

- 69 talenti che si affidano a randstad.
- 70 sostenere i talenti.
- 71 il viaggio dei candidati.
- 76 candidate management: facts & figures.
- 80 servizi e specializzazioni.
- 85 randstad welfare.
- 87 le nostre persone.
- 91 formazione interna.
- 93 gestione del talento.
- 95 welfare e wellbeing per i dipendenti diretti.
- 96 salute e sicurezza.
- 99 salute e sicurezza per i somministrati.
- 103 education.
- 104 randstad box.
- 106 comunità e territorio.

people.

## il nostro impatto sociale.

La responsabilità sociale è quella più fortemente connessa al business di 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.

L'azienda opera quotidianamente per sostenere lo sviluppo e il benessere dei talenti in cerca di un'occupazione, delle persone con un contratto di somministrazione assunte presso le aziende clienti e delle proprie persone. Randstad si impegna costantemente per creare una cultura sempre più inclusiva, guidata dai principi delle pari opportunità e del rispetto. Promuove iniziative e sviluppa progetti a favore di equità, diversità e inclusione per continuare a essere parte attiva delle comunità in cui opera. Ne sono un esempio i progetti dedicati a persone vulnerabili, quali migranti, rifugiati, con diverse abilità o vittime di vissuti complessi; quelli pensati per l'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro, per il reskilling e l'upskilling; i progetti, infine, per facilitare la mobilità territoriale.

# talenti che si affidano a randstad.

Dando concretezza al proprio ruolo di [partner for talent](#), Randstad accompagna e sostiene il percorso dei candidati in ogni fase del processo: dall'accoglienza del candidato, al colloquio di selezione, all'assunzione fino alla formazione e, se necessario, al reskilling delle competenze. Tutte queste attività rientrano in ciò che il Gruppo definisce: Candidate Management.

Ogni giorno, Randstad si mette in contatto con i potenziali talenti per raccontare la propria expertise in qualità di partner HR specializzato e affiancarli nello sviluppo di un percorso di carriera. Lo fa attraverso diverse attività di comunicazione e i contenuti veicolati sul proprio sito.

I talenti, ad esempio, hanno la possibilità di rintracciare sul web il [Talent Content Randstad](#), una ricca raccolta di articoli sui profili più ricercati dalle aziende e le loro caratteristiche: dalle relative mansioni e responsabilità, allo stipendio medio e i principali stakeholder. Attraverso questi contenuti, i

talenti possono avvicinarsi al mondo del lavoro, scoprendo le competenze e i percorsi formativi che caratterizzano la professione d'interesse, o cercare spunti per migliorare la propria carriera. Il Talent Content Randstad non soddisfa solo un bisogno meramente informativo, ma offre la possibilità di accedere a una lista sempre aggiornata di opportunità di lavoro in tutta Italia.

Coerentemente con il proprio obiettivo, Randstad risponde anche alle esigenze specifiche di ogni fase della vita professionale dei candidati, mettendo a disposizione suggerimenti utili ad affrontare al meglio ogni situazione lavorativa. A tal fine, è facilmente raggiungibile dal sito Randstad una ["libreria" di guide scaricabili](#) che possono aiutare i talenti nella ricerca efficace di un lavoro e nell'utilizzo ottimale dei principali strumenti per creare curriculum, affrontare un colloquio di lavoro, nonché fronteggiare i cambiamenti e dare una svolta alla propria carriera.



# sostenere i talenti.

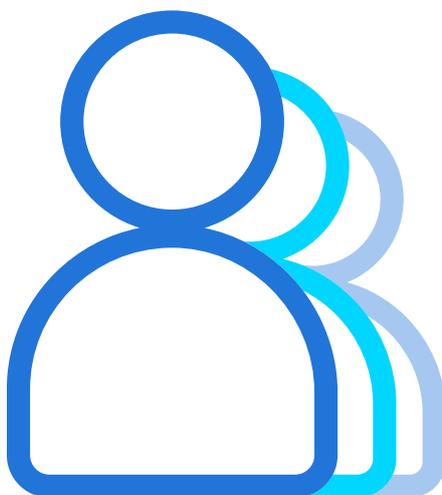
Nel corso del 2023 è stata somministrata nuovamente [Customer Delight](#), l'indagine su vasta scala finalizzata a conoscere l'opinione dei candidati rispetto al sostegno che ricevono quotidianamente. L'indagine ha visto il coinvolgimento di diversi cluster di candidati: lavoratori con contratto cessato, 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 settembre del 2021, ha restituito [uno scenario ricco di stimoli per migliorare ulteriormente l'approccio](#) ai candidati e incrementarne la soddisfazione. Il punteggio ottenuto 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 a settembre 2022, ha prodotto un miglioramento complessivo di 2,6 punti, portando l'esito finale a 8,8 e nel mese di settembre 2023 ci si è attestati sull'eccellente punteggio di 8,6.

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, nel 2022, del [Basics Book del Candidato 2.0](#), revisione di uno storico strumento interno di Randstad. Il Basic Book è infatti 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 assicura che i candidati siano 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.

Individuare i migliori talenti e agevolare il percorso di selezione e di carriera è obiettivo prioritario per Randstad. Per questo **ogni fase della selezione è oggetto di attento studio** e l'avanzamento del percorso lavorativo è monitorato costantemente, anche con l'ausilio di tecnologie e app dedicate.

Gli annunci che veicolano le offerte di lavoro sono oggetto di attenzione e cura affinché risultino il più chiari e comprensibili possibile e quindi efficaci.

In funzione delle analisi di mercato in corso, per ogni territorio vengono individuati i profili dei talenti maggiormente richiesti, ricercati da Randstad ancor prima delle effettive domande dei clienti. Si tratta di mettere in campo un comportamento predittivo e proattivo, che porta a una più tempestiva chiamata del candidato nel momento in cui si presenta l'opportunità lavorativa. Questo metodo comprende un'attenta analisi dei candidati già presenti in database, oltre a un costante lavoro di scouting. Il risultato è un **miglioramento della candidate experience**, ovvero del gradimento dei candidati rispetto ai servizi di Randstad. L'altro aspetto legato alla ricerca dei talenti è il supporto consulenziale che Randstad svolge presso le aziende clienti, aiutandole a definire in modo rigoroso le competenze di cui necessitano.

Le **opportunità di lavoro generate nel corso del 2023** sono state: 55.400 lavoratori/lavoratrici con contratti di somministrazione attivi (media settimanale); 28.185 lavoratori/lavoratrici in somministrazione assunti con contratto a tempo indeterminato; 22.271 persone assunte nelle aziende attraverso la 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 Relevance 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 questi gestiti da remoto.

## durante la fase di assunzione.

Randstad fornisce a ogni candidato **il supporto necessario alla corretta gestione del rapporto con il nuovo datore di lavoro**, come la lettura e la spiegazione dei vari aspetti del contratto di assunzione; la gestione delle comunicazioni su presenze, assenze, ferie, ROL, malattie e infortunio; gli approfondimenti su funzionamento degli assegni familiari, detrazioni di imposta, scelta di destinazione del TFR; vaglio delle 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.

Nella fase di assunzione avviene la consegna – se necessario – dei dispositivi di protezione individuale (DPI), vengono **condivise le principali indicazioni comportamentali e operative** previste dai regolamenti delle aziende presso le quali sta per iniziare la nuova esperienza lavorativa. Se prevista, 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.

Il talento viene accompagnato in tutte le tappe personali e professionali, nel passaggio 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, durante la missione stessa e nella fase di riqualificazione.

→ il viaggio dei candidati.

Il nostro osservatorio, che può contare su una visione internazionale ma anche locale, ci ha portato a identificare le varie tappe come un viaggio: è per questo che questo percorso lavorativo lo abbiamo chiamato **Talent Journey**. Tutto questo è realizzato in sinergia con i territori, i distretti, per creare un match tra le aspirazioni delle persone che cercano un lavoro o che potrebbero cercarlo in futuro e i bisogni delle aziende declinabili in competenze e figure professionali di cui hanno bisogno.

Da una parte, quindi, attiviamo l'ambiente (le scuole e la loro possibilità di comunicare messaggi e nuove professioni, le istituzioni come ponte e altri soggetti locali) e le aziende, dall'altra attiviamo le singole persone, orientandole a quello che sarà il futuro mercato del lavoro.

Il mercato del lavoro attuale presenta le seguenti caratteristiche:

- la disponibilità e la diffusione geografica dei talenti ha subito un'evoluzione ancora più ampia a causa dell'invecchiamento della popolazione in Occidente, dei

fenomeni migratori e dell'urbanizzazione;

- le skills richieste dal mercato del lavoro stanno cambiando radicalmente, guidate dalla rivoluzione tecnologica e in risposta anche al cambiamento climatico;
- le aspettative dei lavoratori sono cambiate. Cercano un allineamento tra i loro valori personali e quelli delle organizzazioni per cui lavorano, ambiscono ad un ruolo in cui il loro valore sia riconosciuto e a specifiche opportunità di flessibilità;
- le comunità svantaggiate, che rappresentano un'ampia fascia di potenziali talenti, continuano ad avere un accesso limitato al mercato del lavoro, all'educazione e alla formazione.

Nel corso di questo viaggio, dopo l'assunzione e durante la missione, si innestano percorsi di formazione volti al potenziamento delle competenze già acquisite e/o all'acquisizione di nuove competenze legate al campo di lavoro nel quale il talento lavora, grazie anche all'inserimento all'interno dei percorsi formativi di ore di pratica e di attività di laboratorio.

ore medie di formazione erogate ai lavoratori somministrati.

ore formazione	2021			2022			2023		
	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	127.998	14.486	8,84	42.773	3.875	11,04	30.515	2.735	11,16
on the job	78.521	2.226	35,27	-	-	-	-	-	-
professionale	1.698.950	27.818	61,07	118.286	3.920	30,18	130.868	3.186	41,08
a tempo indeterminato	168.834	4.914	34,36	183.184	5.290	34,63	152.239	2.494	61,04
<b>totale</b>	<b>2.074.303</b>	<b>49.444</b>	<b>41,95</b>	<b>344.243</b>	<b>13.085</b>	<b>26,31</b>	<b>313.622</b>	<b>8.415</b>	<b>37,27</b>

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 Agenzia per il Lavoro 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.

Durante il 2023 Randstad ha ulteriormente **incrementato il numero dei lavoratori stabilizzati** rispetto al 2022, con una crescita anno su anno pari al 12,5% e raggiungendo punte vicino al 40% rispetto al totale dei lavoratori somministrati presso i clienti utilizzatori.

È inoltre cresciuto il peso dei lavoratori assegnati con contratto di staff leasing, salendo di più di 6 punti e raggiungendo quota 66,6%. Tale crescita copre la riduzione dei contratti di Talent pool, mentre rimane praticamente stabile la quota di Apprendisti.

→ il viaggio dei candidati.

Rispetto al totale degli stabilizzati, il 77% rientra nella categoria degli operai. Anche durante il 2023 l'impegno di Randstad rivolto alla formazione e riqualificazione dei lavoratori in forza è stato massiccio e ha coinvolto il 76% degli stabilizzati, i quali hanno ricevuto in media 24 ore di formazione.

## 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 2023 sono stati attivati 111 contratti di apprendistato duale in collaborazione con Centri di Formazione Professionale e Istituti di Istruzione Secondaria Superiore. Abbiamo attivato 5 percorsi di IFTS in apprendistato di I livello, percorsi in ambito manutenzione meccanica-elettrica ed in ambito informatico. I progetti hanno coinvolto circa sessantacinque ragazzi inseriti nelle aziende con un contratto di apprendistato di I livello.

Nel mese di giugno è terminato il primo percorso di IFTS in art. 43, iniziato nel 2022 e continuato con una seconda edizione nel 2023, che aveva visto coinvolti 20 ragazzi. Circa il 70% degli apprendisti è stato confermato all'interno dell'azienda sia attraverso la trasformazione del contratto d'apprendistato di I livello in apprendistato di II livello sia in contratto a tempo indeterminato direttamente dall'azienda cliente.

Sempre nel corso dell'anno sono stati attivati 9 contratti di apprendistato di terzo livello finalizzati all'ottenimento di un diploma di ITS.

Alla fine dell'anno i contratti attivati erano 558, così suddivisi:

- I livello: 111
- II livello: 438
- III livello: 9

## 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 ultime vi è:

- 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;
- 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;
- 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 una nuova opportunità di lavoro attraverso le filiali del territorio e i suoi numerosi servizi. 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 cosiddetti "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.

→ il viaggio dei candidati.

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.

Randstad con la propria [divisione PES \(Public Employment Services\)](#) è un operatore accreditato ai servizi per il lavoro dal Ministero e dalle varie Regioni.

Il 2023 è stato caratterizzato dalle nuove misure di politica attiva nel perimetro GOL (Garanzia Occupabilità Lavoratori) gestito da ANPAL all'interno del più ampio PNRR. Le Regioni, seppure con molte differenze in termini di tempestività, si sono attrezzate attraverso i centri per l'impiego per profilare i potenziali candidati ai servizi per il lavoro e alle varie forme di assegni economici permettendoci di erogare i servizi e inserire i candidati nei percorsi di upskilling e reskilling.

Sviluppando sinergia con il proprio network di filiali sul territorio, Randstad associa ai programmi di occupabilità le attività di proposizione dei profili al mercato aumentando notevolmente le possibilità di inserimento lavorativo.

#### I numeri delle politiche attive 2023:

- 9.064 persone prese in carico, di cui 8.511 su progetti GOL PNRR; in aumento del 71% rispetto al 2022;
- 5.500 hanno trovato lavoro, di cui 4.721 su progetti GOL; in aumento del 151% rispetto al 2022;
- 9% di contratti superiori ai 6 mesi con una durata media di 515 giorni; di cui 8% dei contratti su progetti GOL con durata media di 523; in riduzione del 26% rispetto al 2022.

## active aging.

Nel gennaio 2020 Randstad ha avviato le attività di Personal transition con Randstad RiseSmart, 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 aging & life-long employability;
- dialogare e cooperare: attraverso il programma generational mix e la comunicazione intergenerazionale.

Nel 2023 sono stati realizzati:

- 1 programma di active aging (generation lab Randstad);
- 7 programmi di comunicazione intergenerazionale.

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

- 3 programmi active aging (di cui 2 in partenza nel 2024);
- 7 programmi di comunicazione intergenerazionale.

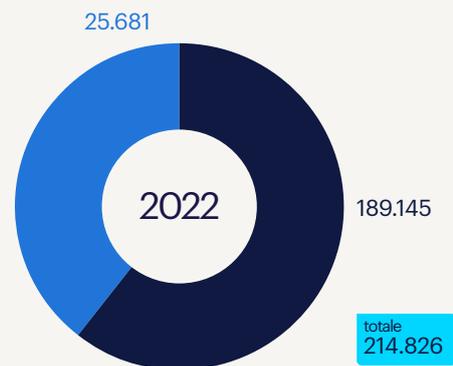
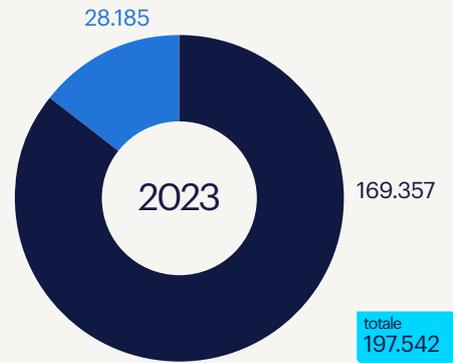


# candidate management: facts & figures.

Nel 2023 il numero di contratti a tempo determinato attivati è diminuito; è in aumento, invece, il numero di contratti a tempo indeterminato, con una crescita del 9,7% rispetto al 2022.

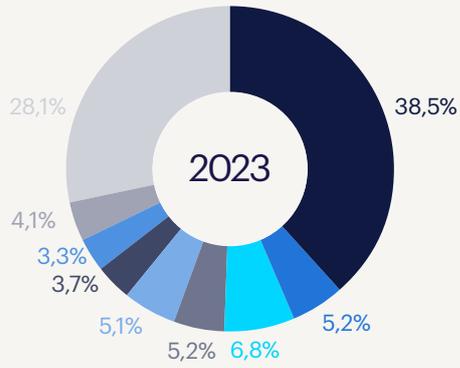
Nelle tabelle che seguono la rendicontazione puntuale dei dati.

## contratti attivati per tipologia contrattuale

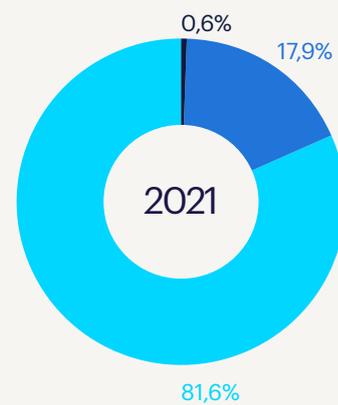
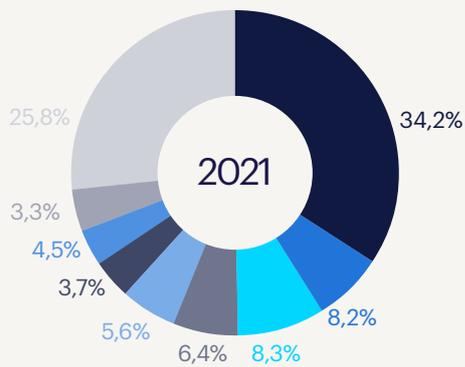
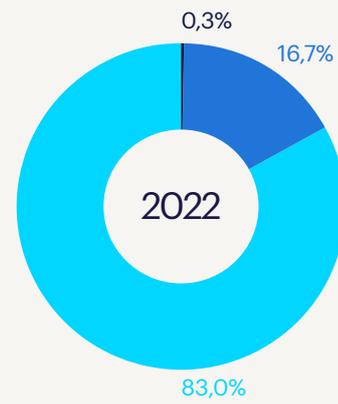
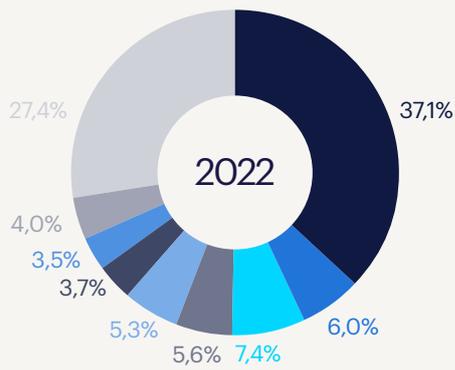
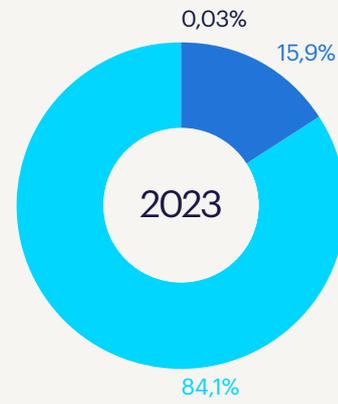


● tempo determinato    ● tempo indeterminato

missioni per durata di prestazione.



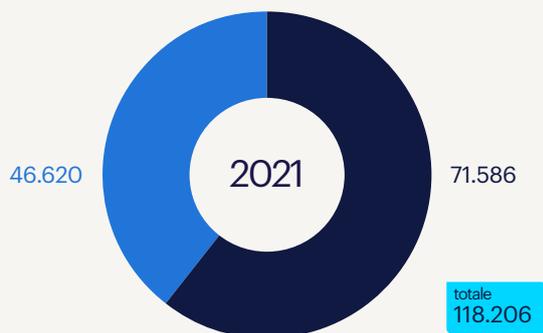
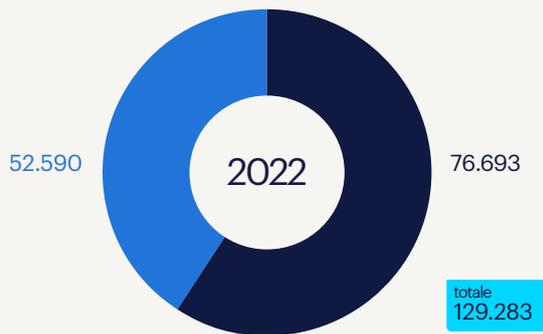
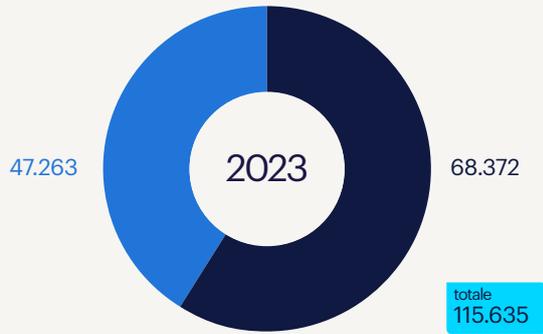
contratti attivati per qualifica.



- <15 giorni
- 1 mese - 2 mesi
- 3 - 4 mesi
- 5 - 6 mesi
- > 7 mesi
- 15 giorni - 1 mese
- 2 - 3 mesi
- 4 - 5 mesi
- 6 - 7 mesi

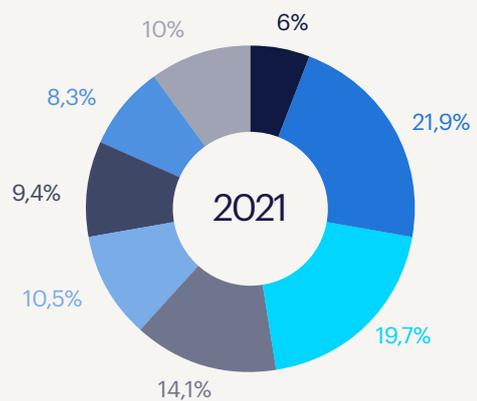
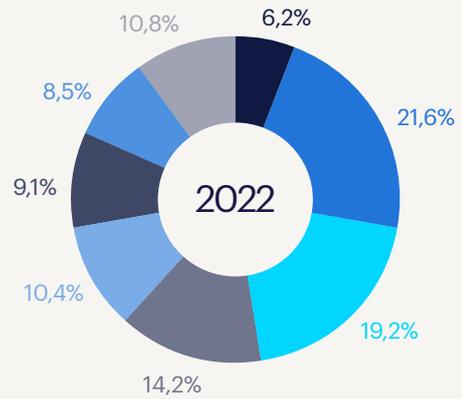
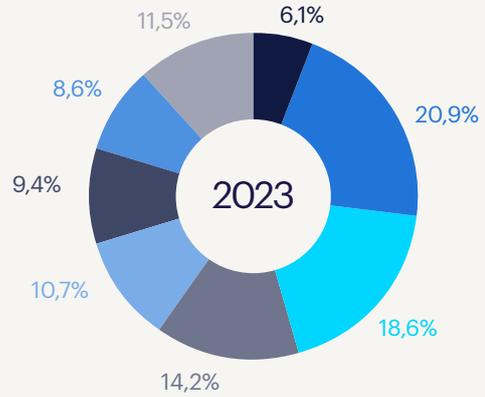
- quadri
- impiegati
- operai

diversità per genere.



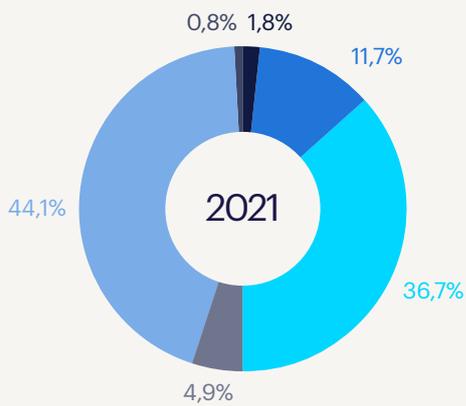
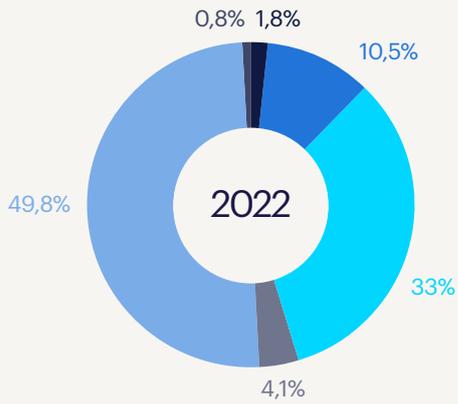
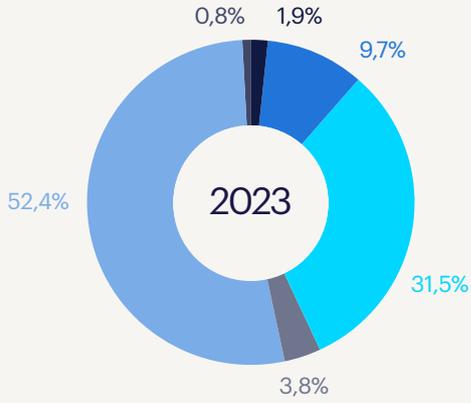
● uomini ● donne

diversità per fascia d'età.

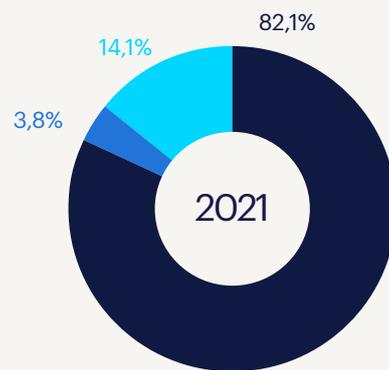
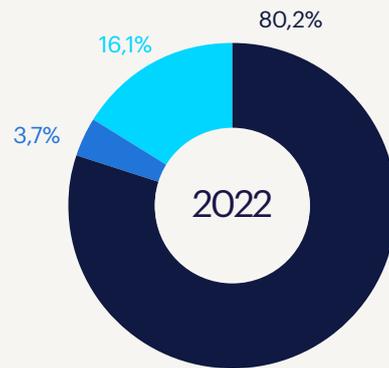
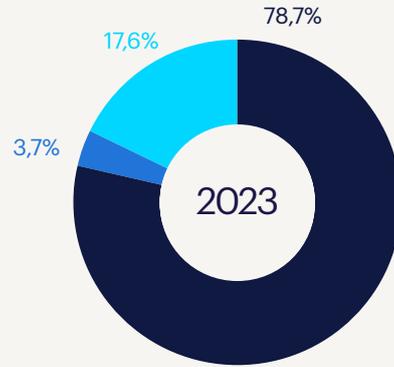


● fino a 20 anni ● 26-30 anni ● 36-40 anni ● 46-50 anni  
 ● 21-25 anni ● 31-35 anni ● 41-45 anni ● > 50 anni

diversità per livello d'istruzione.



diversità per nazionalità.



- post-laurea
- laurea
- diploma
- attestati professionali
- licenza media
- licenza elementare

- italiana
- comunitaria
- extracomunitaria

# servizi e specializzazioni.

## 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);
- **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;
- **facility:** gestione integrata di attività relative a pulizie, servizi generali e guardiania non armata.

La strategia del 2023 è stata guidata dal building block della **excellent execution**: per garantire il mantenimento e il miglioramento degli standard qualitativi del servizio erogato negli appalti, è stata operata una razionalizzazione del parco clienti. Il focus commerciale si è concentrato sull'acquisizione di appalti di grossi volumi che, grazie ad un'efficace organizzazione del team, ha comportato maggiore efficienza operativa e soddisfazione dei clienti, come evidenziato dai dati emersi nella customer satisfaction. L'impegno per miglioramento ed innovazione continua è stato dimostrato anche dalla riconferma per l'anno 2023 delle **certificazioni ISO 9001 per la qualità e ISO 45001 per la salute e sicurezza sul lavoro**, che comprovano lo sviluppo di una performance aziendale sostenibile in termini health & safety e di processo. Per incrementare il valore di questo Sistema di Gestione Integrato è stata effettuata una dettagliata mappatura dei flussi operativi in appalto, con lo scopo di creare un manuale operativo di riferimento per i dipendenti appaltati.

Nel 2023 è altresì progredita l'attività di mappatura delle polivalenze delle risorse in appalto, che ha alimentato ed affinato il talent management volto a svilupparne il potenziale. Per quelle risorse che si sono contraddistinte a valle delle valutazioni, sono stati disegnati due percorsi inediti incentrati: il primo sull'empowerment del singolo e il secondo sulla pratica del mentoring. La finalità comune è stata duplice, secondo una logica win-win: da un lato, viene costruita autoconsapevolezza delle proprie caratteristiche per definire e direzionare il proprio posizionamento all'interno dell'organizzazione, e, dall'altro, viene così generato commitment e conseguente retention di talenti.

Sempre in tema di formazione, in collaborazione con HR Solutions, Services ha avviato la progettazione di un **catalogo formativo interno**, raggruppando tutti i best-cases formativi sostenuti dai fondi finanziati Fondimpresa e attuati sugli appalti nel corso degli anni, e ulteriormente è

stato effettuato un investimento sull'attivazione di percorsi formativi accreditati per contrastare la talent scarcity, innescando così un virtuoso processo di onboarding che ha permesso l'inserimento in azienda di 276 dipendenti. Sul versante della responsabilità sociale, l'avviata e fertile collaborazione di Randstad Services con Randstad Without Borders nel 2023 ha portato all'assunzione di 214 beneficiari di protezione internazionale e 125 nuovi inserimenti di richiedenti asilo.

Questo ha condotto per il secondo anno consecutivo al conferimento del logo Welcome - Working for Refugee Integration, il riconoscimento che UNHCR attribuisce alle aziende che si impegnano in processi di integrazione lavorativa dei beneficiari di protezione internazionale.

## 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 scarcity e andando a intercettare le risorse là dove queste si trovano.

La tipologia di candidati più numerosa che aderisce al progetto è quella dei **neodiplomati** 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 2023 l'azienda ha trovato occupazione a 43 candidati, grazie a un team dedicato composto da tre persone e al coinvolgimento di 11 aziende clienti che, soddisfatte delle 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**.

→ servizi e specializzazioni.

Di seguito alcuni numeri di sintesi relativi al progetto Mobility Workers 2023:

- 13 progetti gestiti e conclusi;
- 11 clienti del nord Italia serviti;
- 43 talenti avviati al lavoro.

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 700 studenti;
- è stato implementato un buon data base di talenti utile per gestire i progetti entranti nel 2024.

### risesmart.

Randstad RiseSmart è la specializzazione di Randstad HR Solutions che si occupa dei talenti 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 attraverso percorsi di transizione, engagement & employability. 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 ad Active Aging.

Nel 2023, attraverso il prodotto **Worklife Coaching**, sono state erogate significative formazioni sul tema dell'ingaggio e della motivazione dei dipendenti, toccando la vita di oltre 300 persone in 20 aziende diverse.

Inoltre, sono stati avviati importanti progetti di **career transition** su tre importanti colossi internazionali impattati da fenomeni di riorganizzazione interna e riduzione del personale, facilitando la gestione del cambiamento per quasi 200 persone in Italia; sono stati organizzati interventi formativi in ottica di career management con programmi finalizzati a guidare al meglio la carriera in seno alla propria organizzazione raggiungendo una platea complessiva di quasi 7.000 dipendenti in decine di aziende diverse per settore, grandezza e location.

Molto, ancora, si è continuato a fare nel 2023 con i percorsi

di counseling finalizzati a supportare le aziende sui temi di **people caring**, aiutare le persone a trovare il giusto equilibrio tra vita privata e lavorativa, favorire il benessere e l'armonia sul posto di lavoro.

### without borders.

Randstad Without Borders, divisione del dipartimento Welfare to Work di Randstad HR Solutions, avviata 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 2023, Randstad Without Borders è entrata in contatto con **1.566 candidati con background migratorio** di cui 1.502 coinvolti in percorsi di formazione. In totale sono stati organizzati 159 corsi online e in presenza e 435 persone hanno avuto accesso a bilanci di competenze.

I consulenti di Without Borders, insieme ai colleghi del team di Work Force offrono ai clienti un approccio globale alla diversità culturale in azienda: dalla costruzione della strategia ED&I alla co-progettazione di momenti formativi. In particolare, Randstad Without Borders progetta e organizza percorsi con focus sulla interculturalità, attiva azioni di promozione dei candidati "pronti al 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, organizza dei corsi professionalizzanti che permettono un inserimento diretto presso clienti o un settore specifico in risposta alla scarsità.

Durante il 2023 il nostro supporto ai **rifugiati ucraini** in Italia è continuato: siamo entrati in contatto con 1.047 persone, attraverso servizi relativi all'inserimento professionale, di apprendimento della lingua e cultura italiana, servizi di bilancio delle competenze. I corsi sono stati erogati online e in presenza, in collaborazione con il terzo settore. Queste attività hanno goduto di finanziamenti pubblici e privati tra cui il fondo Forma.temp.

Nel 2023 Randstad Without Borders ha ricevuto un finanziamento da parte di Randstad Optie Fonds per il progetto "Make It Happen!" rivolto a **60 donne straniere** residenti nella Regione Lombardia. Questo progetto, attualmente in corso, si articola in attività specifiche di sviluppo personale e professionale per l'empowerment di queste donne. Ad oggi, sono state 36 le donne coinvolte nel progetto.

## una collaborazione per l'inclusione.

David e Joseph hanno partecipato al progetto di inclusione socio-lavorativo Without Borders al termine del quale sono stati inseriti in Cosmint, azienda del Gruppo Intercos. Abbiamo raccontato queste due storie recenti tra quelle dei 45 lavoratori inseriti in Intercos che, dal 2018, si impegna concretamente con noi nell'inclusione degli stranieri.

## HOpportunities.

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

Nel 2023 HOpportunities è stata coinvolta in alcune iniziative ed eventi legati al mondo della disabilità. In particolare, durante l'anno è proseguita la collaborazione con la LIFC – Lega Italiana Fibrosi Cistica – con la finalità di supportare le persone affette da questa patologia (una delle malattie genetiche più diffuse) e di aumentare le loro possibilità di inserimento lavorativo. 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. Una delle più importanti iniziative è stata l'organizzazione di più sessioni di colloqui conoscitivi e di orientamento con circa 40 iscritti all'associazione per supportarli a individuare opportunità in linea e compatibili con la propria disabilità.

Un'altra iniziativa è stata la partecipazione al Diversity Day (a maggio a Milano e a novembre a Roma) per incontrare candidati con disabilità e sostenerli nella ricerca del lavoro. Durante la tappa romana, i consulenti della specialty HOpportunities si sono messi a disposizione dei partecipanti per fornire loro una consulenza dedicata alla scrittura di un curriculum efficace. In occasione di entrambe le

edizioni Randstad è stata premiata, insieme ad altre aziende partecipanti, con il DE&I Award.

Nel corso del 2023, inoltre, Randstad HOpportunities ha sottoscritto, insieme alla divisione di Public Employment Services di Randstad, una partnership con ANMIL APS ONLUS, l'Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi del Lavoro. La collaborazione con ANMIL ha come scopo principale quello di supportare nel ricollocamento persone invalide del lavoro, loro familiari e persone con disabilità. All'interno di questa iniziativa, i consulenti di HOpportunities si sono occupati di incontrare a colloquio 149 persone con invalidità del lavoro supportandole nelle attività di orientamento al lavoro.

## medical 2023, lo sviluppo nel settore sanità.

Il Vertical Medical, divisione dedicata interamente all'[ambito sanitario e socioassistenziale](#), ha dedicato il 2023 al consolidamento all'interno del mercato di riferimento, dando seguito alle azioni già protagoniste del 2022: aumento dei clienti della sanità privata e ripresa di quote nella sanità pubblica. Nel settore pubblico abbiamo scontato la chiusura contrattuale della campagna vaccinale e le cessazioni di ulteriori risorse sempre dedicate alle attività infermieristiche nell'ambito della gestione della passata pandemia.

Ulteriore elemento che ha contraddistinto il mercato 2023, principalmente per ciò che riguarda la figura dell'infermiere nella linea di business permanent, è il riassetto del sistema sanitario con l'uscita delle risorse impiegate per la gestione della pandemia che, ricollocandosi in gran parte in autonomia, hanno ridotto la domanda, soprattutto nel primo periodo dell'anno. Tale fenomeno non ci ha permesso di raggiungere i risultati attesi in termini di permanent placement, con una contrazione del 12% rispetto all'anno precedente.

Nel 2023 siamo riusciti ad incrementare la quota dei clienti privati al 39%, rispetto al 29% dell'anno precedente, permettendo quindi, sia il raggiungimento del GP (Gross Profit) atteso, che la crescita del GM% (Gross Margin). Nello stesso anno Randstad si è confermata come leader di settore mantenendo una quota del 24% nel mercato della sanità.

→ servizi e specializzazioni.

#### Pubblica Amministrazione.

Per l'effetto della riduzione dei contratti PA, si è deciso di efficientare la struttura creando delle unità dedicate esclusivamente a commesse pubbliche per ognuna delle tre regioni del Vertical Medical. In questo modo si sono creati team di eccellenza nel settore consentendo alle restanti people di focalizzarsi nel settore privato, sia in termini di sviluppo che di evasione delle richieste. Tale organizzazione specializzata ci consentirà di acquisire ulteriori quote di mercato nell'ambito PA in prospettiva 2024.

#### medici.

L'esperienza del 2022 ha permesso di consolidare il nostro posizionamento nel mercato della ricerca e selezione dei medici, attività gestita attraverso una linea dedicata in quanto settore con concept professional. Nel 2023 abbiamo raddoppiato placement, fatturato e numero di clienti interessati a questa business line, anche grazie all'investimento su una nuova risorsa, principalmente dedicata alla ricerca e selezione dei candidati. I risultati ci hanno permesso di portare avanti una strategia di investimenti sulle people, con l'obiettivo di dare una risposta sempre più importante al mercato, con risultati sempre più ambiziosi per gli anni a venire.

#### formazione.

Randstad ha proseguito la strategia della formazione degli operatori sociosanitari al fine di acquisire i nuovi clienti e nuovi candidati qualificati. L'organizzazione di 9 corsi di formazione di OSS (Operatore Socio Sanitario) e ASA (Ausiliario Socio Assistenziale), interamente finanziati da Randstad con il fondo Forma.temp, ci hanno permesso di inserire sul mercato del lavoro oltre 180 nuovi lavoratori. I corsi hanno avuto sede a Faenza, Padova, Brescia (con due edizioni), Mantova, Milano, Bergamo, Forlì e Torino.

#### cross boarding e selezione all'estero.

Nel 2023 il Vertical Medical ha consolidato il lavoro del 2022, andando a sviluppare il servizio di ricerca e selezione all'estero. A differenza dell'anno precedente, la ricerca si è concentrata quasi esclusivamente su Paesi extracomunitari, quali Perù, Brasile, Paraguay e con una proposizione quasi esclusiva della formula della somministrazione. L'introduzione della somministrazione, ci ha permesso di gestire in toto l'intero processo, sgravando il cliente anche da tutta la pesante attività immigration che, in precedenza, era a suo carico. Questa formula ha generato maggior interesse verso il progetto da parte dei nuovi clienti. Nel corso del 2023 abbiamo processato oltre 200 candidati infermieri provenienti da Paesi extracomunitari; abbiamo

selezionato 126 persone; abbiamo richiesto 90 nulla osta al lavoro; abbiamo effettuato 70 domande di riconoscimento del titolo; infine abbiamo inserito in Italia 49 persone.

#### 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 2023 Technologies ha effettuato 50 academies su tematiche tecniche rivolte alle figure più ricercate dal mercato (Software development, Service Now, Cloud, ERP specialist, System administrator, Cyber Security, Business Analysis), coinvolgendo circa 500 inoccupati e disoccupati e riuscendo a impiegarne direttamente più del 70%. In linea con i nostri valori e quelli delle nostre aziende clienti, cerchiamo di garantire una percentuale minima di gender mix all'interno delle aule; nel 2023 abbiamo raggiunto una percentuale media di donne all'interno delle 50 Academies del 30%. Si è consolidato l'impegno dedicato dal Vertical Technologies ad attività legate in particolar modo all'orientamento, che hanno coinvolto diverse scuole e università su tutto il territorio nazionale. Inoltre, sono stati organizzati 15 eventi di orientamento ed employer branding, in cui sono stati coinvolti circa 600 studenti e studentesse, oltre ad aver implementato la partecipazione a gruppi di lavoro presso le Associazioni di categoria. Siamo inoltre entrati in contatto con diverse associazioni STEM (Science, Technology, Engineering e Mathematics) che promuovono l'orientamento e l'inserimento lavorativo delle donne nel mondo IT.

#### keystone executive search.

È la divisione di business specializzata nell'Executive Search e nell'Executive HR Advisory.

Keystone opera in particolare per:

- innestare figure professionali con competenze verticali molto forti in funzioni e settori strategici o in grande trasformazione (Finance, Digital&ICT);
- aumentare la capacità di rispondere ai bisogni di aziende estere che vogliono aprire sedi o stabilimenti in Italia e di aziende italiane che intendono crescere all'estero. Apertura verso la dimensione internazionale;
- sviluppare i servizi complementari (coaching, executive assesement&development, salary&organizational structure benchmarking).

## randstad HR partner dei Giochi Olimpici e Paralimpici invernali di Milano Cortina 2026.

Fondazione Milano Cortina 2026 e Randstad Italia sono partner per i Giochi Olimpici e Paralimpici Invernali di Milano Cortina 2026, un orgoglio per Randstad che negli anni ha costruito un legame speciale con il mondo sportivo perché i principi dello sport possono essere facilmente trasferiti nel mondo del lavoro.

La partnership con Fondazione Milano Cortina 2026 porterà Randstad a partecipare attivamente a uno dei più prestigiosi appuntamenti sportivi a livello globale. Il Gruppo offrirà il proprio contributo per dei Giochi Olimpici e Paralimpici Invernali sostenibili e inclusivi, capaci di ispirare e guidare le generazioni future attraverso i valori dello sport. Contribuirà inoltre a valorizzare non solo le Regioni coinvolte ma l'intero Paese, grazie alla forte presenza capillare delle filiali su tutto il territorio italiano e all'attenzione e alla cura verso le persone. L'obiettivo è creare una squadra di lavoro variegata ma allo stesso tempo affiatata, capace di promuovere la diversità e il valore della società italiana agli occhi del mondo intero.



OLYMPIC AND PARALYMPIC PARTNER  
OF MILANO CORTINA 2026



# randstad welfare.

I talenti impiegati nelle aziende clienti con l'intermediazione di Randstad hanno diritto all'accesso alla [piattaforma Randstad Welfare](#), attiva fin dal 2019.

Nel 2023, sono state attivate nuove iniziative:

- progettazione e messa in campo di servizi dedicati alla salute con partner specializzati in soluzioni innovative, come le Cliniche mobili e/o pacchetti sanitari personalizzati in base alle esigenze dei dipendenti;
- progettazione di un'offerta welfare a 360° con partner specializzati in: welfare pubblico, benessere finanziario, buoni pasto, ecc.

In continuità con il 2022, anche nel 2023 sono state mantenute le seguenti opportunità:

- progettazione ed erogazione della formazione, online e in presenza, sia d'aula che one to one tramite welfare point dedicato;
- 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 agevolare l'uso per i lavoratori stranieri;
- 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: Benefit 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.

Hanno avuto continuità nel 2023 i progetti lanciati nell'anno precedente, ovvero:

- "welfy", una influencer robot che suggerisce agli utenti i migliori prodotti e servizi da utilizzare nella piattaforma welfare;
- una sezione per il rimborso utenze domestiche;
- 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: € 3.334.360;
- somme spese dai dipendenti per buoni spesa, buoni abbigliamento, buoni benzina: € 9.814.627.

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

# avere un impatto positivo.



**Claudio de Masi,  
Chief Sales Officer Key Account.**

«Penso che essere un'azienda sostenibile significa poter incidere positivamente sulla vita lavorativa di ogni persona con cui entriamo in contatto. 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».

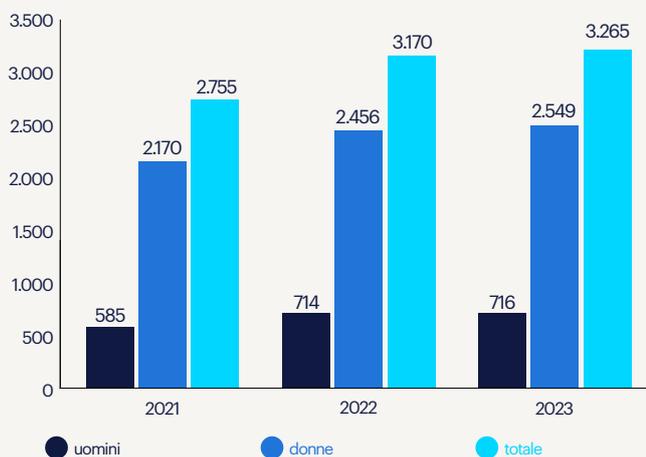
# le nostre persone.

Al 31 dicembre 2023<sup>4</sup>, i dipendenti diretti di Randstad sono 3.265 di cui il 78% donne. A questi si aggiungono 218 stagisti, di cui 157 donne e 61 uomini.

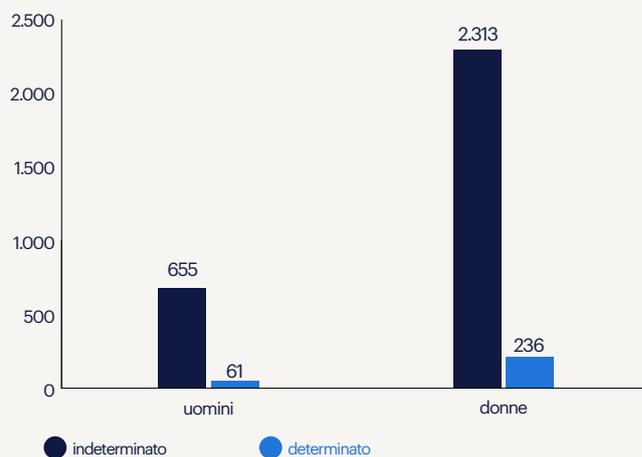
La distribuzione di tipologia contrattuale per genere è in linea con il 2022. Gli uomini con un contratto a tempo determinato sono 61 e con contratto a tempo indeterminato 655. Le donne rispettivamente 236 e 2.313.

La distribuzione di part-time e full-time, invece, è variata rispetto al 2022, con un aumento del 32% di dipendenti part-time. Al 31 dicembre 2023, i dipendenti con un contratto di lavoro full-time sono 2.995 (707 uomini e 2.288 donne), mentre i dipendenti con contratto di lavoro part-time sono 270 (9 uomini e 261 donne). Inoltre, si segnala l'assenza di dipendenti a ore non garantite. Il titolo di studio resta costante nell'ultimo triennio: l'85% delle persone Randstad è laureato.

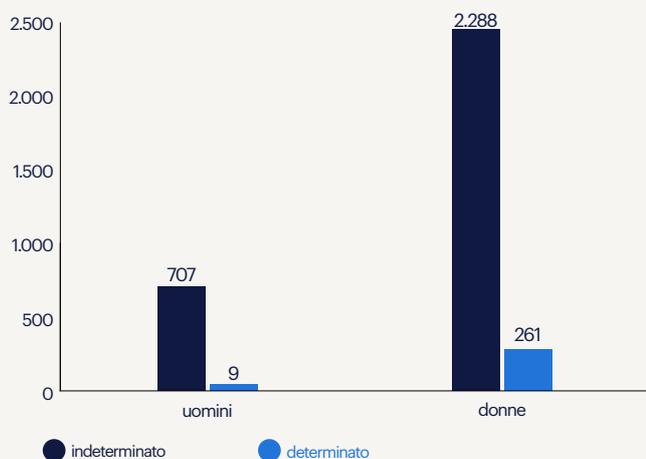
## suddivisione per genere.



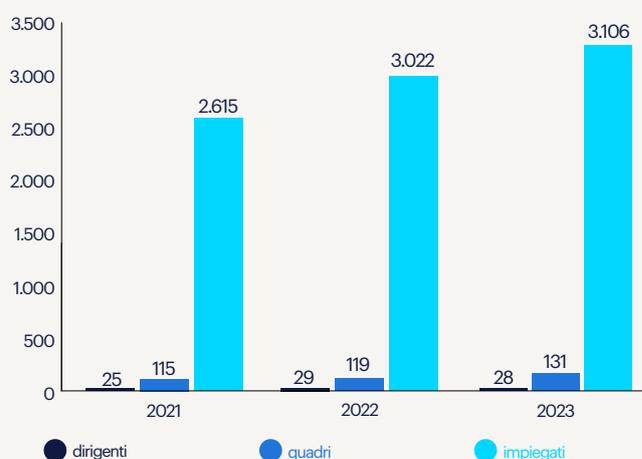
## suddivisione per tipologia di contratto e genere, 2023.



## suddivisione per part-time/full-time e genere, 2023.



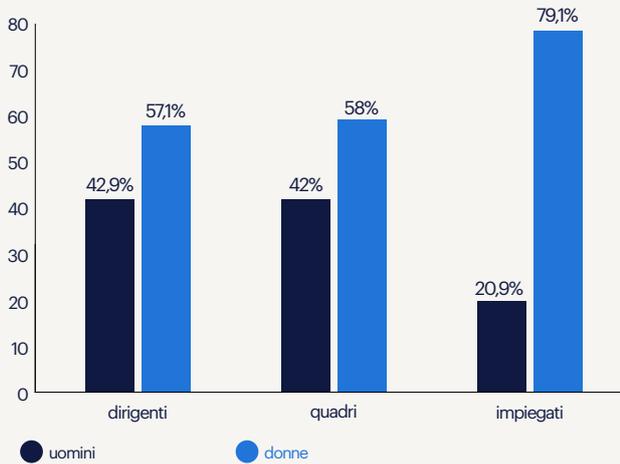
## dipendenti per qualifica.



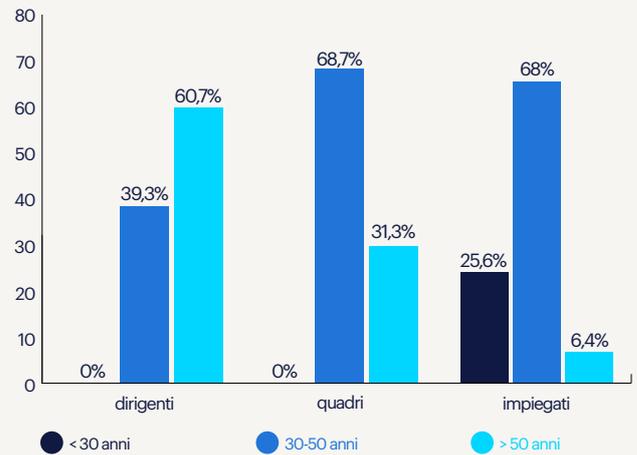
<sup>4</sup> Tutti i dipendenti diretti sono coperti da contratti collettivi di lavoro.

→ le nostre persone.

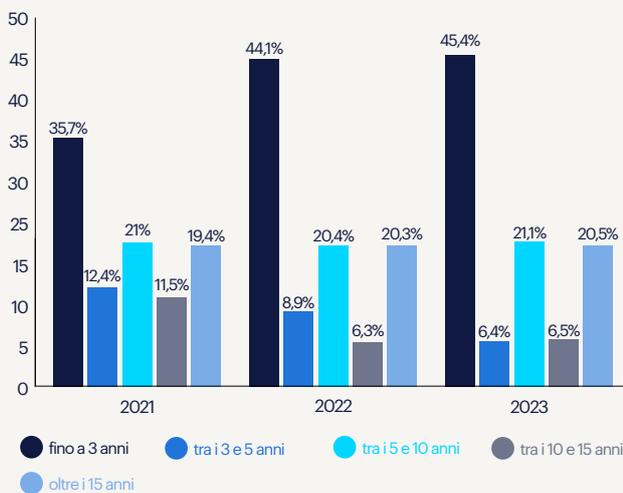
### dipendenti per qualifica e genere.



### dipendenti per qualifica e fasce d'età.



### dipendenti per anzianità professionale.



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 2023 è aumentata la percentuale di donne tra i dirigenti (pari al 57%) e tra i quadri (pari al 58%). In ogni caso, si nota che la percentuale di donne tra gli impiegati (pari al 79%) è costante. 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.

Randstad si conferma un'azienda giovane, con un'età media di 37 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 nell'organizzazione: risulta quindi naturale che in ingresso ci siano ragazze e ragazzi under 30, tendenzialmente alle prime esperienze di lavoro, che 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 2023, il 48% 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 2023, il rapporto di retribuzione totale annuale è pari a 33,27<sup>5</sup>; mentre la variazione del rapporto di retribuzione totale annuale è pari a -0,54<sup>6</sup>.

<sup>5</sup> 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 - Group CEO) e la retribuzione totale annuale mediana di tutti i dipendenti (esclusa la suddetta persona).

<sup>6</sup> 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).

→ le nostre persone.

## ascoltare e coinvolgere.

“Randstad in Touch” è la survey che Randstad ha introdotto fin dal 2008 per misurare empowerment, engagement della popolazione aziendale e leadership percepita dei manager di ogni livello.

Si tratta di un'occasione di ascolto e comunicazione da e verso le persone, che prevede il coinvolgimento delle figure manageriali. La survey è uno strumento che, incentivando il confronto, contribuisce a migliorare il clima aziendale e a 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. I team con un numero di componenti inferiore a sei vengono invece aggregati al livello manageriale successivo.

Dal 2022 la survey è stata rinnovata prevedendo una **cadenza mensile**. I dati dell'indagine condotta a dicembre 2023, con una partecipazione pari al 66% dalle persone (+8% rispetto al benchmark internazionale di Randstad), evidenziano che:

- l'engagement score è 7,9 in linea con il benchmark espresso in una scala numerica da 0 a 10, ed è dato dalla media dei punteggi ricavati dalle risposte all'indagine;
- lo score su Diversity and Inclusion è 8,3 (0,1 al di sotto del benchmark internazionale e costante rispetto al 2022);
- lo score su Wellbeing 7,9 (0,1 sotto il benchmark).

L'indagine Randstad in Touch raggruppa i temi in una serie di aree di approfondimento, consultando 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 2023 Randstad ha continuato a investire in una serie di iniziative per contribuire a mantenere elevato il coinvolgimento dei dipendenti. Tra queste:

- inserimento nella **Digital Academy** del modulo e-learning “inclusione consapevole”, una formazione destinata a tutta la popolazione aziendale articolata in due moduli da 30 minuti, con l'obiettivo di promuovere un ambiente di

lavoro più equo e inclusivo. Il corso di formazione definisce i concetti relativi a diversità, equità, inclusione e senso di appartenenza, per prevenire discriminazioni.

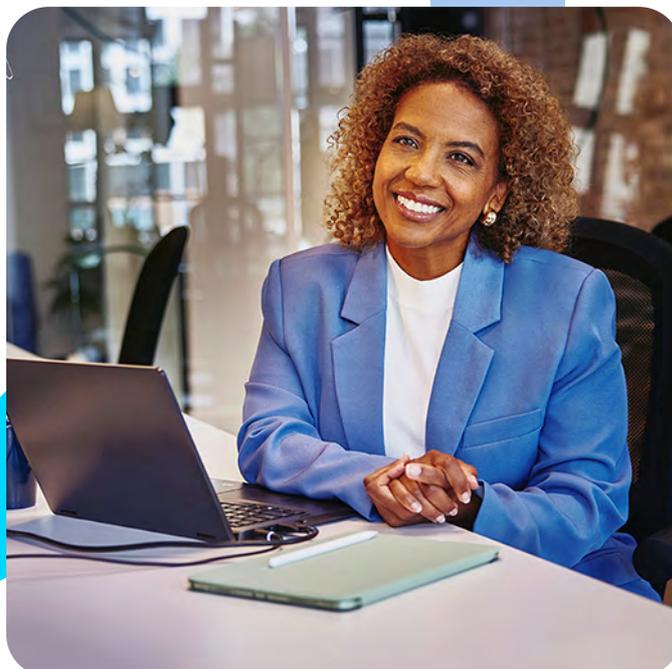
- programmazione di **Live Talk**, un format aziendale in cui testimonial o professionisti vengono coinvolti per approfondire specifici temi che, nel 2023, sono stati focalizzati su Equità, Diversità e Inclusione. Il programma è stato collegato alle giornate internazionali dedicate ai diversi temi, programmando i Live Talk in prossimità delle stesse e comunicati attraverso l'Intranet aziendale.
- Ecco di seguito qual è stato il calendario degli incontri:
- **“Genere, potere e coraggio oltre gli stereotipi.”** 16 marzo 2023: in occasione della Giornata internazionale per i diritti della donna, insieme a Valentina Sorbi, ED&I Expert, Coach professionista e Trainer di Fondazione Libellula, abbiamo parlato di “potere” come possibilità che apre le porte al coraggio, all'espressione di sé e all'impatto sul contesto per generare quel cambiamento verso l'equità.
  - **“Candidati in affermazione di genere.”** 6 aprile 2023: abbiamo inaugurato l'approccio solido e strutturato di Randstad nella gestione dei candidati transgender. Con la moderazione di Valentina Sangiorgi, Chief HR Officer del Gruppo, abbiamo conosciuto meglio l'esperienza di due persone - il nostro collega Roberto De Giovanni, HRS Consultant, e Cristina Leo, psicologa, dal 2019 Assessora alle Politiche Sociali, Politiche Abitative e Pari Opportunità del Municipio VII di Roma - per scoprire fatiche e gioie del loro percorso verso l'affermazione di genere, le paure che hanno dovuto affrontare nella ricerca della propria identità e della propria felicità.
  - **“Genitori & scuola: come supportare i propri figli e le proprie figlie nella scelta.”** 25 ottobre 2023: insieme a Laura Ferrari Responsabile Orientamento AFOL Metropolitana, azienda con competenza in termini di orientamento, formazione e lavoro, ed Elisa Zonca, Education Expert e membro del Work Council, abbiamo parlato di orientamento scolastico e post diploma coinvolgendo i nostri colleghi e rispettivi partner.
  - **“Micro aggressioni, molestie e violenza verbale: come la comunicazione può veicolare stereotipi di genere.”** 21 novembre 2023: in occasione della Giornata Internazionale contro la violenza sulle donne, abbiamo approfondito come il linguaggio e le parole possano diventare una forma di violenza; lo abbiamo fatto attraverso l'analisi di alcuni fenomeni come l'hate speech, le molestie e le espressioni stereotipate e sessiste, con l'obiettivo di proporre strumenti e riflessioni per un nuovo vocabolario fatto di rispetto e parole gentili, verso tutte e tutti.
  - **“Il 25 novembre vissuto dai due generi: lo sguardo**

→ le nostre persone.

**maschile e quello femminile.”** 28 novembre 2023: abbiamo parlato del modo in cui gli uomini, come le donne, sono soggetti a condizionamenti, aspettative e modelli culturali che possono condizionare la libera espressione sul lavoro, in famiglia e nella società, riflettendo su nuovi modelli di mascolinità possibili verso la scoperta di quanto la decostruzione degli stereotipi sia un vantaggio per gli uomini e per le donne.

- **partecipazione alla “4 weeks 4 inclusion”:** maratona promossa da TIM, tenutasi dal 12 ottobre al 14 novembre 2023 e dedicata alla valorizzazione delle diversità e alla sensibilizzazione sulle politiche di inclusione. Randstad ha partecipato a questa serie di eventi con un webinar dal titolo “la mia socia in affari” in cui Lucia Ruspaggiari, workforce training team leader, intervistata da Valentina Sangiorgi, Chief HR Officer, ci ha raccontato di una nuova normalità, fatta di gesti, abitudini e crescita personale e professionale, di come si possano trovare nuovi orizzonti e nuovi traguardi, magari diversi da quello che ci aspettavamo, ma altrettanto sfidanti. Parlare e parlarne è la maniera corretta affinché la malattia non

sia uno stigma che imbarazza chi osserva e chi la vive, ma una presenza da accettare e con la quale scendere a patti, come in affari, per trovare la soluzione migliore per tutti. E di come, inaspettatamente, per Lucia sia diventata anche uno stimolo utile a dare sempre di più, anche nella propria professione. Il webinar è stato poi condiviso a tutta la popolazione aziendale in occasione della giornata internazionale delle persone con disabilità, per sensibilizzare anche rispetto al tema delle disabilità invisibili e combattere gli stereotipi.



# formazione interna.

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

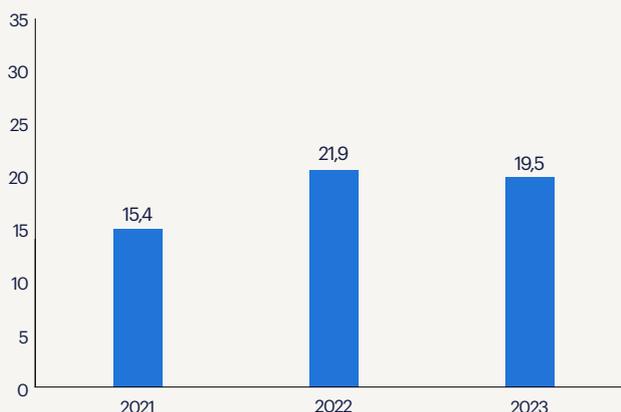
- analisi dei bisogni;
- progettazione;
- erogazione;
- valutazione dell'apprendimento.

Nel 2023 sono state offerte circa 20 ore di formazione per ciascuna persona impiegata in Randstad, passando da un investimento sulle hard skill del 20% (2022) al più che raddoppiato 51% (2023). Si tratta di una scelta effettuata per supportare la strategia aziendale, che ha l'ambizione di impiegare i **professionisti del settore più specializzati**.

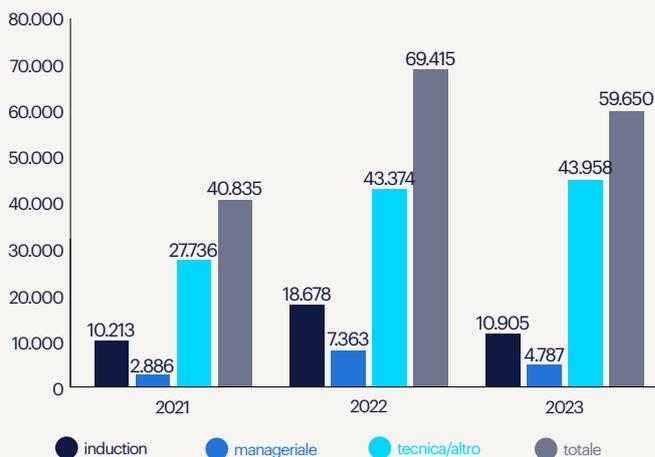
I **principali progetti** a supporto di questa strategia sono stati:

- "necessary to have": sviluppo di skills tecniche legate al core business di Randstad;
- R-ONE: formazione gamificata sul processo di gestione del talento;
- un investimento importante su tematiche legate al benessere e al work-life integration, che ha compreso un percorso a supporto della genitorialità, un percorso formativo dedicato ai caregiver, pillole di mindfulness e gestione dello stress;
- attività di formazione dedicate ai manager e costituite da momenti di ispirazione condotti da speaker di eccezione, che hanno toccato temi legati alla flessibilità, all'apertura mentale, allo storytelling, alla leadership e al coaching.

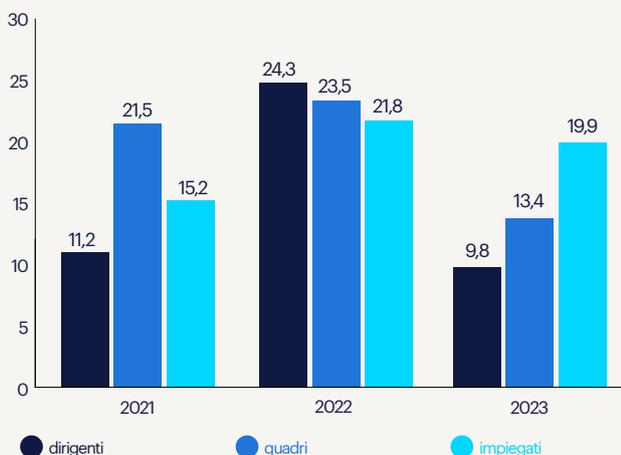
ore medie di formazione annua per dipendente.



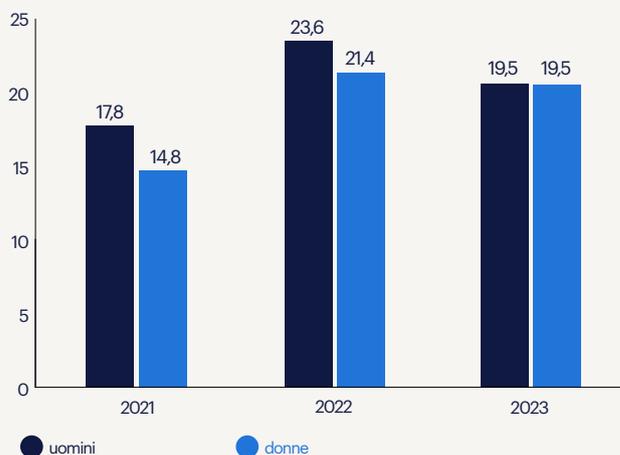
ore di formazione per tipologia.



ore di formazione medie annuali per qualifica.

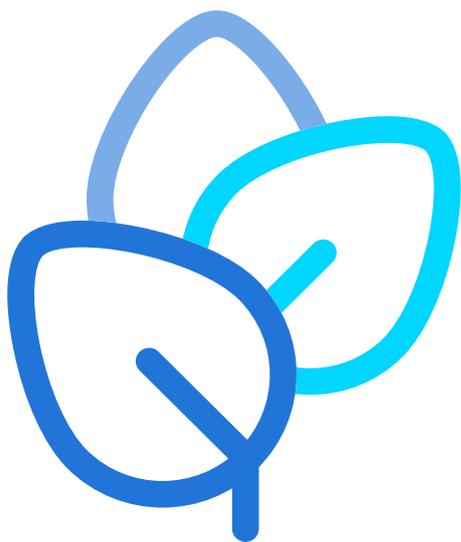


ore di formazione medie annuali totali per genere.



→ formazione interna.

Le ore di formazione induction, il training in entrata e la formazione post inserimento sul posto del lavoro ovvero un modo di “accompagnare” i neoassunti all’inserimento in azienda, sono state complessivamente 10.905.



## 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 Conversations 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 nella crescita 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 2023, il 100% della popolazione aziendale ha preso parte alle Great Conversations, ricevuto regolare valutazione delle performance e condiviso il proprio piano di sviluppo.

# gestione del talento.

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 ogni persona.

Lo strumento principale che utilizza Randstad per far emergere i talenti è la [People Review](#), un percorso che, anno dopo anno, tocca tutti i dipendenti e prevede due fasi: la prima, circoscritta al Gruppo Randstad in Italia, in cui si analizzano dipendenti, manager intermedi e figure apicali; la 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 proprio responsabile in un momento di confronto. 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 focalizzandosi 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 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 conto anche della parità di genere per l'accesso ai percorsi di valutazione del potenziale e alle correlate promozioni.

Un dato significativo è relativo alle [posizioni manageriali ricoperte dall'interno che nel 2023 è pari al 94%](#).

La [Talent Review](#) è invece il processo che si focalizza sulle persone di talento e key people in azienda e prevede una serie di incontri tra i loro senior manager, la funzione HR e il Board of Directors.

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 2023 il 15% della popolazione aziendale era presente nel talent pool<sup>7</sup>.

## talent check e Delphi program.

Randstad è da sempre impegnata per lo sviluppo personale e per lo scouting dei talenti indispensabili 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](#). 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 dei senior manager è previsto il coinvolgimento in un [Delphi program](#): tre giornate di development center outdoor con lo scopo di effettuare un'accurata valutazione del potenziale e permettere alla persona di programmare un percorso di crescita e un salto di qualità nello sviluppo della propria leadership.

Nel 2023 sono stati gestiti 116 percorsi Talent Check e 10 percorsi di Delphi.

## career management.

Il processo del career management in Randstad garantisce:

- [Transparency](#): tutte le nuove ricerche per posizioni manageriali sono visibili ai colleghi e vengono pubblicate nella intranet aziendale, nella sezione "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.

<sup>7</sup> Il talent pool è l'elenco delle persone di Randstad che, attraverso i processi di talent e people review, risultano essere di potenziale e key people.

→ gestione del talento.

### ancore di carriera.

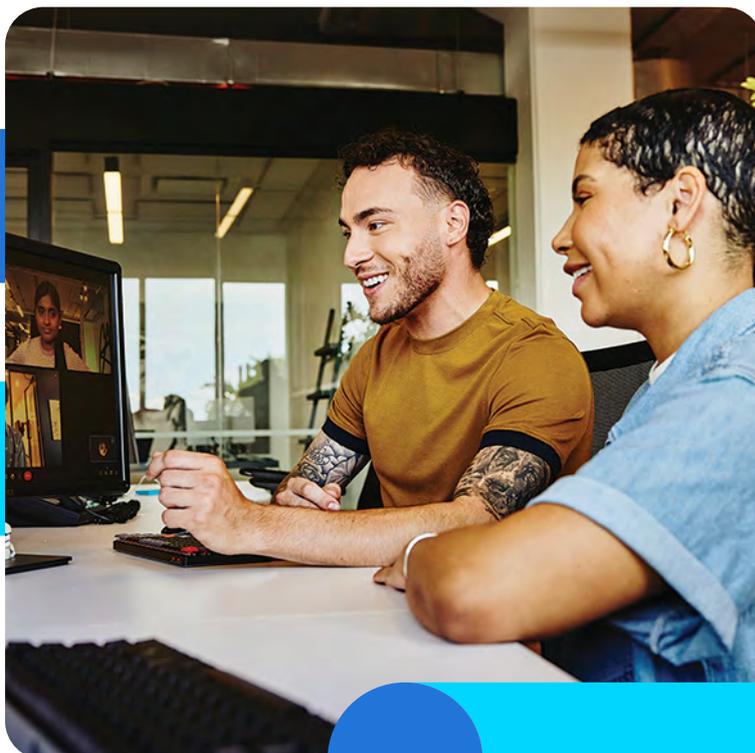
Il progetto "Ancore di carriera" prevede la somministrazione di un test specifico che analizza gli aspetti legati alla sfera motivazionale, è rivolto a tutta la popolazione aziendale, e si prefigge i seguenti obiettivi:

- dare la possibilità a ogni persona in Randstad di acquisire

maggior 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.

Al 31 dicembre 2023, il test "Ancore di carriera" è stato somministrato a 2.952 persone.



# welfare e wellbeing per i dipendenti diretti.

Nel corso degli anni Randstad ha deciso di incrementare la sua offerta di welfare al fine di migliorare l'equilibrio tra lavoro e vita privata, aumentare la soddisfazione professionale e la qualità della vita in azienda, garantire maggiore serenità personale e nel contesto familiare e accrescere il potere d'acquisto di ciascun dipendente.

In Randstad sono presenti numerose [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%. Nel corso del 2023, l'opportunità è stata colta da 495 dipendenti;
- assistenza sanitaria integrativa prevista dai fondi contrattuali, che permette ai dipendenti di accedere a strutture sanitarie convenzionate;
- smart working, la 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%;
- Close to you, il progetto di flessibilità oraria che intende supportare la conciliazione tra la vita familiare con quella lavorativa;
- Conto Welfare Individuale. Nel 2023 l'erogazione del Conto Welfare Individuale è stata di 1.815.700 euro e ha riguardato 3.128 dipendenti.

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

- Baby Randstad, il contributo mensile di 250 euro per i dipendenti con figli che frequentano l'asilo, pensato per favorire la work life balance. Nel 2023 sono stati erogati 560.106,44 euro;
- Grow Up with Randstad, un'iniziativa volta a offrire un sostegno concreto alle famiglie dei neonati. Ciascun dipendente di Randstad che ha avuto un/a figlio/a nel periodo dal 01.01.2020 al 31.12.2023 ha ricevuto 1.000

euro di incremento del proprio conto individuale welfare alla nascita e successivamente 1.000 euro di incremento annuo del proprio conto individuale welfare fino al compimento del sesto anno di età del/la bimbo/a. Questi 7.000 euro 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 2023 sono stati erogati 460.000 euro per 394 beneficiari (a fronte di 370.000 euro per 311 beneficiari nel 2022, +24%);

- 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 euro e in ogni caso entro il limite massimo di importo mensile pari a 330 euro;
- "Parenting: discover your new best self", percorso formativo destinato alle mamme e ai papà rientrati dal congedo parentale per agevolare il ritorno al ruolo, scoprendo le nuove skills sviluppate, e occuparsi del loro wellbeing. Nel 2023 le mamme che sono rientrate dal congedo parentale sono state il 93,2%. Queste ultime 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 ad 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.

# salute e sicurezza.

La tutela della salute e della 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.

In Randstad è presente uno specifico dipartimento – l'[Health&Safety Department](#) (H&S) – che, dal gennaio 2020, prevede un responsabile del servizio di prevenzione e protezione (RSPP) interno, manager dell'H&S Department stesso, facente capo a Randstad Group.

L'H&S Department 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 al 31 dicembre 2023 risultava composto da 5 persone, di cui 2 Project manager H&S, 2 H&S Specialist e 1 RSPP avente anche ruolo di responsabile dell'H&S Department.

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.

A seguito degli sviluppi legati alla situazione epidemiologica e al termine dello stato di emergenza Covid-19 al 31 marzo 2022, a fine 2022 anche il focus dell'Health&Safety Committee<sup>8</sup> è stato riparametrato in base alle reali necessità legate a tutti gli altri temi di salute e sicurezza. L'Health&Safety Committee continua a operare per promuovere il dialogo con tutte le aree di business su tali

temi e per far emergere eventuali criticità e permetterne la risoluzione a livello aziendale.

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.

Anche nel 2023 i RLS sono stati coinvolti nelle attività dell'Health & Safety Committee.

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

Nel 2023 [nessun particolare pericolo](#) (in più rispetto a quelli indicati nei DVR - Documenti di Valutazione dei Rischi 2022) 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.

I pericoli identificati sono tutti riportati all'interno dei DVR aggiornati nel 2023 per le società: Randstad Group, Randstad Italia, Intempo e Randstad Digital. Il DVR di HR Solutions è stato aggiornato ad ottobre 2022 e poi nei primi mesi del 2024.

Nel 2023 sono stati gestiti, infine, sporadici casi di minaccia (17 segnalazioni di aggressioni e minacce) a dipendenti da parte di lavoratori/candidati delle aziende clienti. 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.

<sup>8</sup> L'H&S Committee è composto da dipendenti di funzioni che rappresentano il business e funzioni di HQ, dagli RLS delle legal entities e da rappresentanti di H&S.

→ salute e sicurezza.

#### infortuni sul lavoro.

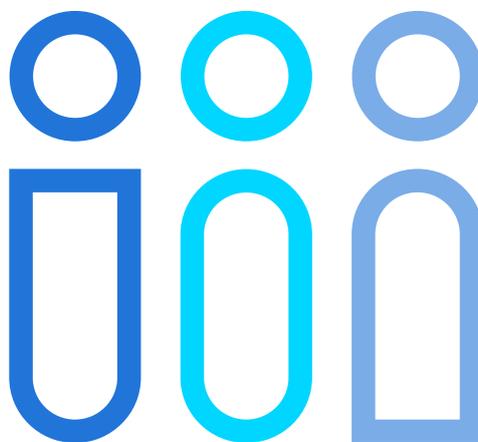
numero di incidenti	2021	2022	2023
numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	-	-
numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	-	-	-
numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	1	2	-

#### principali tipologie di infortuni sul lavoro.

tipologia di incidente	2021	2022	2023
infortuni sul lavoro	1	2	-
infortuni in itinere lavorativo	-	-	-
infortuni in itinere casa/lavoro e viceversa	-	-	-

#### tassi di infortuni sul lavoro.

	2021	2022	2023
ore lavorate	4.222.858	4.948.446	5.040.075
tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	-	-
tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	-	-	-
tasso di infortuni sul lavoro registrabili	0,24	0,40	-



## servizi di 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 l'H&S Department 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, l'H&S Department ricopre la funzione di monitoraggio degli stessi. In caso di assenza di sistemi gestionali dei dati informatici in materia di sorveglianza sanitaria, l'H&S Department ricopre la funzione di gestione dei dati e monitoraggio degli stessi.

## minimizzare rischi e pericoli.

L'H&S Department 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;
- gestione delle attività ordinarie e straordinarie in tema H&S, anche in supporto o collaborazione di altri dipartimenti;
- redazione e implementazione dei piani annuali di formazione sulla sicurezza attraverso il piano dei fabbisogni formativi delle società del Gruppo;
- fino a settembre 2023, organizzazione della formazione

sulla sicurezza obbligatoria, FAD (Formazione A Distanza) e in aula, del personale diretto in collaborazione con il dipartimento HR Learning. A seguire la formazione è stata gestita direttamente dall'H&S Department<sup>9</sup>;

- fino ad agosto 2023, organizzazione della formazione del personale diretto che lavora sugli appalti di Randstad Services;
- da settembre 2023, monitoraggio della formazione del personale che lavora sugli appalti di Randstad Services e che viene organizzata dal RSPP di Randstad Services<sup>10</sup>;
- analisi e gestione degli infortuni per mezzo della redazione di report finalizzati a 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 diretti di tutte le società del Gruppo;
- collaborazione con il Dipartimento Real Estate per gli adempimenti attinenti alla 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;
- aggiornamento dei DVR;
- valutazione specifiche dei rischi, nel dettaglio: valutazione dei rischi (VDR) stress lavoro correlato, aggressioni, genere ed età;
- 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.

L'H&S Department, 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 con scopo la 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.

<sup>9</sup> 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; antincendio (per tutti i livelli di rischio); formazione RLS e aggiornamenti; formazione Preposti e aggiornamenti; formazione Dirigenti e aggiornamenti.

<sup>10</sup> 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.

# salute e sicurezza per i somministrati.

La tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro costituisce per Randstad un tema di **rilevanza strategica**, anche rispetto ai lavoratori somministrati.

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

## gli obblighi legati alla sicurezza.

informazione	<b>obblighi dell’Agenzia di somministrazione:</b> informazione sulle attività produttive e sulla legislazione in generale
formazione	<b>obblighi dell’utilizzatore:</b> informazione sui rischi connessi all’attività dell’impresa.
sorveglianza sanitaria	<b>obblighi dell’utilizzatore:</b> formazione e addestramento relativi alle specifiche attrezzature di lavoro e ai dispositivi di protezione.
registro infortuni	<b>obblighi dell’utilizzatore:</b> applicazione della sorveglianza sanitaria preventiva e periodica.
formazione	<b>obblighi dell’Agenzia di somministrazione:</b> assicurazione contro gli infortuni e tenuta di un proprio registro infortuni per tutti i dipendenti somministrati; <b>obblighi dell’utilizzatore:</b> 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 sopra.

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 attraverso procedure, istruzioni operative e moduli che guidano il personale delle filiali nella gestione amministrativa dei lavoratori somministrati;
- l’H&S Department 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

→ salute e sicurezza per i somministrati.

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 sulla 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 2023 sono stati erogati tramite FAD (formazione a distanza) per i somministrati:

- n. 15.661 corsi di formazione sulla sicurezza da Randstad Italia, di cui modulo generale 15.317 e modulo sicurezza specifica 344;
- n. 180 corsi di formazione modulo generale sulla sicurezza da Intempo.

#### infortuni sul lavoro.

numero di incidenti	2021	2022	2023
numero totale dei decessi dovuti a infortuni sul lavoro	1	-	-
numero totale di infortuni sul lavoro gravi (escludendo i decessi)	5	-	-
numero totale di infortuni sul lavoro registrabili	2.003	2.780	1.962

#### principali tipologie di infortuni sul lavoro.

tipologia di incidente	2021	2022	2023
infortuni sul lavoro	1.990	2.780	1.962
infortuni in itinere lavorativo	13	-	-
infortuni in itinere casa/lavoro e viceversa	1	-	-

#### tassi di infortuni sul lavoro.

	2021	2022	2023
ore lavorate	84.303.579	91.535.868	84.090.696
tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	-	-
tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	0,1	-	-
tasso di infortuni sul lavoro registrabili	23,8	30,4	23,3

→ salute e sicurezza per i somministrati.

## 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 (urto e inciampo), lesioni da sforzo 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 (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, si citano gli addestramenti sulle attrezzature).

Sono stati aggiornati 41 DVR (in seguito ai sopralluoghi svolti) dando priorità agli appalti attinenti alle business lines di Logistica, Fine Linea, facility ed alcuni cleaning. In linea con i DVR aggiornati, sono stati redatti anche i relativi nuovi programmi di formazione ed addestramento.

Per quanto riguarda Randstad Services sono state organizzate dall'H&S Department 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 promuove incontri anche con i RSPP delle aziende committenti per l'individuazione di azioni condivise. L'H&S Department ha, inoltre, identificato per Randstad Services la necessaria documentazione di supporto e una tracciatura sulle attività di formazione, informazione e addestramento come, a titolo di esempio:

- informative inerenti al tema della salute e sicurezza, anche in merito a specifici rischi;
- istruzioni operative e verbale di raccolta firme sull'attività svolta;

## infortuni sul lavoro.

numero di incidenti	2021	2022	2023
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	39	25	28

## principali tipologie di infortuni sul lavoro.

tipologia di incidenti	2021	2022	2023
infortuni sul lavoro	39	25	28
infortuni in itinere lavorativo	-	-	-
infortuni in itinere casa/lavoro e viceversa	-	-	-

- check list di controllo per i preposti sul rispetto di istruzioni operative;
- formazione sui sistemi di gestione 45001, la quale è stata programmata e attualmente in corso di erogazione anche per tutti i dipendenti di HR Solutions e Randstad Services.

Inoltre, a partire da settembre 2023, è stato individuato un RSPP dedicato; l'H&S Department continua a svolgere la sua funzione di presidio di idoneo andamento dei processi e dei KPI aziendali in materia di Salute e Sicurezza per tutte le società del Gruppo, ai sensi della normativa UNI ISO 45001 e della UNI 11720:2018, compresa Randstad Services e sono state organizzate riunioni di allineamento continue con il SPP (Servizio Prevenzione e Protezione) e l'RSPP di Randstad Services.

In Randstad Services, nel 2023, si sono verificati 28 infortuni registrabili sul lavoro. È stata inoltre aggiornata 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/business line. Il monitoraggio di formazione, sorveglianza sanitaria e sopralluoghi avviene tramite l'utilizzo del gestionale H&S Corporate aziendale (Portale Rams) implementato nel 2022 e utilizzato, nella sua interezza, dal SPP e dal RSPP che garantiscono, per tramite dello stesso, il presidio ed il monitoraggio della formazione e della sorveglianza sanitaria. L'H&S Department opera, sia per tramite del gestionale che per tramite di altri strumenti, un presidio circa l'andamento dei processi e dei KPI H&S aziendali in riferimento alle politiche e procedure di Gruppo calate su Randstad Services.

→ salute e sicurezza per i somministrati.

#### tassi di infortuni sul lavoro.

	2021	2022	2023
ore lavorate	dato non pervenuto	1.239.094	1.441.156
tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	-	-
tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	-	-	-
tasso di infortuni sul lavoro registrabili	dato non disponibile	20,2	19,4

#### randstad digital (già Ausy S.p.A.).

Nel 2023 in Randstad Digital si è verificato un unico infortunio sul lavoro. Le attività gestite da Randstad Digital infatti 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 di Randstad Digital 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.

#### infortuni sul lavoro.

	2021	2022	2023
numero di incidenti			
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	1	-	1

#### principali tipologie di infortuni sul lavoro.

tipologia di incidente	2021	2022	2023
infortuni sul lavoro	1	-	1
infortuni in itinere lavorativo	-	-	-
infortuni in itinere casa/lavoro e viceversa	-	-	-

#### tassi di infortuni sul lavoro.

tassi di infortuni	2021	2022	2023
ore lavorate	dato non pervenuto	dato non pervenuto	78.873
tasso di decessi dovuti a infortuni sul lavoro	-	-	-
tasso di infortuni gravi sul lavoro (escludendo i decessi)	-	-	-
tasso di infortuni sul lavoro registrabili	dato non disponibile	-	12,68

# education.

Secondo dati Eurostat, nel corso del 2023 i giovani italiani tra i 18 e i 24 anni che non sono arrivati a concludere la scuola superiore, cosiddetti “Early leavers from education”, sono oltre il 12,5%. Inoltre, nella seconda metà del 2022 i giovani inattivi che non stavano lavorando, né studiando o formandosi, cosiddetti “Not in Employment, Education or Training” (NEET) erano il 15% della popolazione tra i 15 e i 25 anni. La percentuale sale al 25% se si considera la fascia d’età tra i 25 e i 34 anni, ovvero la popolazione che nella maggior parte dei casi ha terminato gli studi. La pandemia del 2020 ha generato [effetti sulla popolazione giovanile](#), soprattutto sugli adolescenti, che oggi si manifestano con un generale peggioramento della condizione psicologica ed emotiva e con un impoverimento delle competenze sociali. L’erosione delle life skills sta quindi esponendo i ragazzi e le ragazze che si affacciano sul mondo del lavoro a una maggiore fragilità, con ricadute sulla loro capacità di ingaggio nella partecipazione sociale e lavorativa. Questi macro-trend si affiancano a un progressivo calo demografico. L’Italia è il primo Paese europeo in cui la popolazione con meno di 15 anni è numericamente inferiore a quella con più di 65, e un crescente fabbisogno di competenze derivante dalle trasformazioni che stanno impattando il mercato del lavoro. Le aziende sono alla ricerca di nuovi profili professionali che possano supportare nella difficile ma indispensabile sfida di anticipare il cambiamento anziché subirlo.

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 2023, sono stati raggiunti circa 10.000 giovani con progetti di orientamento e formazione professionalizzante.

Le proposte di Randstad Education rispondono al fabbisogno delle scuole di promuovere Percorsi per le Competenze Trasversali e l’Orientamento (PCTO) e si basano sulla declinazione del concetto di cittadinanza digitale e del framework LifeComp promosso dal Joint

Research Center della Commissione Europea, in percorsi che promuovono l’inclusione e il protagonismo giovanile, trasferendo ai ragazzi e alle ragazze, in transizione verso il lavoro, consapevolezza e competenze per l’occupabilità (employability) coerenti con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) 4 e 8.

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, ha portato alla stesura del Manifesto per l’inclusione giovanile, un decalogo di linee guida a supporto dei giovani, attraverso diverse associazioni tra cui Ashoka Italia, Fondazione Sodalitas, Enactus Italy, OneDay Group e Samsung Electronics Italia.

Rispetto alla formazione, attenzione crescente è stata dedicata [all’istruzione terziaria professionalizzante e ai percorsi di istruzione tecnica superiore \(ITS\)](#).

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

Infine, 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 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, nel corso del 2023 Randstad Education ha supportato la formazione di circa 350 giovani in cerca di lavoro attraverso 20 Corporate Academy, di cui 304 sono stati inseriti presso le aziende clienti garantendo un tasso di placement del 87%.

# randstad box.

Progettato nel corso del 2022, è stato inaugurato a Milano nella primavera del 2023.

Randstad Box è un edificio di 1.800 metri quadrati nel cuore della periferia milanese, un concept pensato per offrire ai giovani un punto di riferimento concreto e abitabile, dove orientarsi, imparare e scoprire un mondo del lavoro in continua evoluzione.

Attraverso questo concept, Randstad si apre ancora di più al mondo esterno: Box è innanzitutto uno spazio di coworking gratuito, dove ragazze e ragazzi possono andare a lavorare, studiare e riunirsi liberamente. 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. Ma tutto questo è solo l'inizio: frequentando questi spazi, i giovani hanno la possibilità di sperimentare tutto ciò che riguarda l'universo Randstad, in termini di networking e attività, dal team building alla formazione, alle accademie.

La sfida che Box affronta va oltre i confini della periferia Milanese, Box non si esaurisce in un edificio; è infatti un luogo in cui vogliamo far incontrare i ragazzi generando scambio, contaminazione e innovazione con l'obiettivo di fidelizzare, con un contatto più diretto, il target dei giovani appartenenti alla generazione dei Millennials. Randstad Box inoltre ospita i corsi ITS e IFTS.

Nel corso del 2023, sono stati 20 i grandi eventi che hanno animato Box, coinvolgendo professionisti, talenti, partner,

clienti, colleghi. Qui sono già stati sostenuti oltre 300 colloqui con i candidati ed organizzati 10 Open Day per i ragazzi e le ragazze della Fondazione TTF.

## 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 talenti 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.

## TTF - Technologies Talent Factory.

Nel corso del 2023, la Fondazione TTF (Technologies Talent Factory) continua il consolidamento e l'implementazione dell'offerta formativa esistente, avviando 9 Percorsi (7 prime annualità ITS e 2 annualità IFTS), a cui si aggiungono i 5 secondi anni delle classi ITS partite nel 2022 per un totale di circa 380 studenti nelle sedi di Milano e Arese. Durante il 2023, 108 studenti di TTF si sono diplomati in percorsi ITS in area dello sviluppo ICT, 22 studenti hanno conseguito la specializzazione annuale nei percorsi IFTS relativi sia ai processi di automazione industriale di Impresa 4.0, sia in area system integrator. I risultati in termini di placement sono stati consolidati nel

2023, raggiungendo il 94% (+4% rispetto al 2022). Il 2023 ha visto, altresì, consolidare i rapporti con importanti aziende leader nazionali e multinazionali per le soluzioni ICT, portando a 31 il numero dei soci della Fondazione. Anche nel 2023 abbiamo continuato ad investire nella scelta di professionisti qualificati per la realizzazione delle attività di docenza nelle aree strategiche delle tecnologie ICT. La percentuale di professionisti provenienti dal settore ICT si attesta intorno all'80% (la legge di riforma dell'intero sistema nazionale ITS - L.99/2022 - prevede una percentuale minima di professionisti pari al 65%).

# sguardo al futuro.



Fabio Costantini,  
Chief Operations Officer HR Solutions.

«Per me essere sostenibili significa creare un dialogo con i giovani e le nuove generazioni, particolarmente attente a questi temi, valorizzando l'esperienza che possiamo trasmettere loro e connettendola ai loro bisogni ed aspirazioni. Significa ascoltare i cambiamenti della società per continuare ad agire e lavorare in modo responsabile come ambasciatori, rivolgendo il nostro sguardo al futuro».

# 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 2023 i dipendenti di Randstad hanno dedicato al volontariato aziendale **746** ore.

## 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 per il volontariato in loco presso paesi svantaggiati, a cui è stato possibile accedere tramite un colloquio di selezione e un assessment. Questa tipologia di volontariato può durare da 3 a 9 mesi, durante i quali 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).

L'azienda partecipa inoltre alle iniziative internazionali come il **remote volunteering**, mentoring a distanza rivolto a persone che vivono in Kenya, incontri con ragazzi che hanno appena concluso il loro percorso di studi e si affacciano al mondo del lavoro per cercare la loro prima occupazione lavorativa in Kenya. A livello globale, tra febbraio e settembre 2023 hanno partecipato 50 volontari, di cui 5 appartenenti a Randstad Italia.

Nel corso del 2023 una persona che lavora in Randstad si è candidata ed è stata selezionata per partecipare ad attività di volontariato direttamente all'estero; la partenza è prevista a marzo 2024 con destinazione Kenya.

Nel 2023 Randstad ha inoltre partecipato alla **VSO sports week**, dal 27 marzo al 10 aprile 2023. L'iniziativa prevedeva

che per ogni minuto di attività fisica effettuata dai dipendenti Randstad, il Gruppo si impegnasse a donare 0,25 euro per sostenere un progetto di sviluppo in Zambia, fino ad un importo massimo di 30.000 euro. I dipendenti di Randstad hanno partecipato in squadre o da soli, virtualmente o fisicamente, facendo attività come camminare, correre, andare in bicicletta, yoga, addominali e arrampicata. Hanno aderito all'iniziativa 1.433 colleghi provenienti da 26 market, dedicando allo sport 240.125 minuti. Randstad ha quindi potuto fare la donazione di importo massimo, pari a 30.000 euro a favore del programma VSO. L'Italia è risultata tra i primi 3 Paesi market di Holding con il maggior numero di minuti di attività fisica eseguita, totalizzando 36.746 minuti. Il sopra citato progetto in Zambia ha lo scopo di supportare 104 giovani con disabilità affinché abbiano accesso a migliori opportunità imprenditoriali e occupazionali. Alle persone coinvolte è stata fornita una formazione sulle competenze imprenditoriali in settori quali la produzione alimentare, l'agricoltura e la catena del valore dei mangimi per animali. I fondi hanno consentito inoltre al team del progetto di promuovere un ambiente inclusivo e favorevole per i giovani con disabilità all'interno delle famiglie, della comunità e del mercato del lavoro.

## world bicycle relief.

Dal 22 maggio al 5 giugno 2023 un team di Randstad in Italia ha partecipato al **"Pedal to empower"**. L'obiettivo era percorrere 5.000 km in bicicletta: per ogni chilometro percorso è stato donato 1 euro, più un ulteriore contributo da parte di Randstad di ugual valore, con lo scopo di raggiungere un totale di 10.000 euro. Questa raccolta fondi è stata fatta in favore della World Bicycle Relief in occasione della Giornata Mondiale della Bicicletta. World Bicycle Relief è un'organizzazione internazionale che, attraverso l'acquisto di biciclette, aiuta le persone ad andare a scuola o al lavoro nei Paesi in via di sviluppo.

## donazioni.

Un altro pilastro del nuovo framework di cittadinanza aziendale globale, "donare con il cuore", ha l'obiettivo di restituire valore alla comunità. Randstad nel corso del 2023 ha supportato diverse associazioni e fondazioni con donazioni per un importo totale pari a 168.900 euro. L'azienda ha inoltre effettuato una raccolta fondi interna a sostegno della dell'Agenzia per la Sicurezza territoriale e la Protezione Civile, per sostenere persone e comunità dell'Emilia Romagna colpite dall'alluvione del maggio 2023.



# planet.

il nostro impatto ambientale.

109 tutela dell'ambiente.

planet.

## il nostro impatto ambientale.

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, per un futuro più pulito e prospero. Il cambiamento climatico è una minaccia per il Pianeta: gli effetti sono già visibili e saranno ancora più evidenti nei prossimi anni se non verranno prese misure concrete.

Randstad s'impegna a ridurre la propria impronta di carbonio e a raggiungere zero emissioni nette entro il 2050.

Sebbene l'impatto ambientale del Gruppo sia limitato, Randstad sta investendo sull'uso di fonti energetiche rinnovabili e sull'innovazione digitale, oltre ad adoperarsi per la diffusione di una buona cultura ambientale tra le persone che vi lavorano o che entrano in contatto con l'azienda.

# tutela dell'ambiente.

Randstad ha consolidato nel 2023 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 nel corso degli anni 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 HR Solutions (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);
- inserimento dell'opzione dell'auto ibrida all'interno della car list (lista da cui i dipendenti assegnatari di auto aziendale scelgono la vettura) già dal 2021.

In continuità con gli anni precedenti [Randstad si è inoltre impegnata a:](#)

- acquistare energia elettrica per la 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 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.

Ad aprile 2023 si è conclusa la [razionalizzazione del numero delle stampanti](#) presenti in azienda (attività iniziata nel 2019), e sono state introdotte stampanti che garantiscono maggior efficienza energetica.

Nell'ambito del progetto [Randstad we](#), di riqualificazione dell'HQ, nel 2023 è stato scelto il 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%<sup>11</sup>.

È stata infine effettuata un'analisi delle filiali che utilizzavano ancora le lampade ad alto consumo e la conseguente conversione a lampade a led, e nel corso del 2023 sono state sostituite in tutte le filiali Randstad le luci con lampade led:

<sup>11</sup> Stima media distribuita dal software Papercut.

→ tutela dell'ambiente.

## consumi.

Nel 2023, i consumi energetici del Gruppo Randstad si attestano a 44.567 GJ<sup>12</sup>, in linea con i consumi del 2022. In particolare, si segnala un significativo aumento del consumo di gas naturale, risultato dell'estensione del monitoraggio dei consumi anche alle filiali su cui Randstad non è intestataria delle utenze. Nonostante ciò, la significativa diminuzione nel consumo di carburanti per le auto aziendali (in particolare

di gasolio) ha permesso di mantenere stabili i consumi energetici.

Il 20% dei consumi energetici proviene da fonti rinnovabili: si tratta di energia elettrica acquistata la cui provenienza è certificata da Garanzie di Origine.

### consumo di combustibili.

	unità di misura	2021	2022	2023	unità di misura	2021	2022	2023
gas naturale per riscaldamento	m <sup>3</sup>	149.753	130.109	273.718	GJ	5.135	4.461	9.385
benzina per auto aziendali	litri	64.602	141.958	122.056	GJ	2.047	4.531	3.896
diesel per auto aziendali	litri	656.194	758.877	623.425	GJ	23.580	27.315	22.440
<b>totale</b>					GJ	30.762	36.307	35.720

### consumo di energia elettrica.

	unità di misura	2021	2022	2023	unità di misura	2021	2022	2023
energia elettrica acquistata	kWh	2.218.231	2.286.536	2.457.432	GJ	7.986	8.232	8.847
di cui da fonti rinnovabili	kWh	2.218.231	2.286.000	2.457.432	GJ	7.986	8.230	8.847
di cui da fonti non rinnovabili	kWh	-	536	-	GJ	-	2	-
<b>totale</b>	kWh	2.218.231	2.286.536	2.457.532	GJ	7.986	8.232	8.847

<sup>12</sup> per il calcolo dei consumi energetici sono stati utilizzati i seguenti fattori di conversione:

- gas naturale: 0,034288 GJ/smc per il 2023 (fonte: NIR, 2023), 0,034289 GJ/smc per il 2022 (fonte: NIR, 2022), 0,034287 GJ/smc per il 2021 (fonte: NIR, 2021);
- benzina per auto aziendali: 43,13 GJ/t per il 2023 (fonte: NIR, 2023), 43,13 GJ/t per il 2022 (fonte: NIR, 2022), 42,82 GJ/t per il 2021 (fonte: NIR, 2021); inoltre, 1 litro di benzina è pari a 0,74 kg (fonte: FIRE);
- gasolio per auto aziendali: 42,85 GJ/t per il 2023 (fonte: NIR, 2023), 42,85 GJ/t per il 2022 (fonte: NIR, 2022), 42,78 GJ/t per il 2021 (fonte: NIR, 2021); inoltre, 1 litro di gasolio è pari a 0,84 kg (fonte: FIRE);
- energia elettrica: 0,0036 GJ/kWh (costante).



→ tutela dell'ambiente.

consumo totale di energia.

	unità di misura	2021	2022	2023
totale energia consumata	GJ	38.748	44.539	44.567
energia rinnovabile	GJ	7.986	8.230	8.847
% energia rinnovabile	%	21%	18%	20%

viaggi aziendali.

	unità di misura	2021	2022	2023
viaggi aerei	km	213.698	704.671	1.045.665
distanza breve - economy class	km	-	685.247	1.040.032
distanza breve - business class	km	-	4.279	5.633
distanza lunga - economy class	km	-	15.144	-
distanza lunga - business class	km	-	-	-

emissioni.

Le emissioni del Gruppo Randstad seguono l'andamento dei consumi energetici. In particolare, le emissioni di Scopo 1 presentano una leggera diminuzione rispetto al 2022; ciò è dovuto al fatto che, da un lato, aumentano le emissioni relative al consumo di gas naturale e, dall'altro, diminuiscono le emissioni relative al consumo di carburanti per le auto aziendali.

Le emissioni di Scopo 2, invece, sono in leggero aumento rispetto al 2022, secondo la metodologia di calcolo Location-based; mentre risultano pari a 0 secondo la metodologia di calcolo Market-based, dato l'acquisto di energia elettrica interamente certificata da Garanzie di Origine.

Le emissioni di Scopo 3 dovute ai viaggi aerei, infine, sono in aumento rispetto al 2022, a causa del maggior numero di viaggi effettuati.

→ tutela dell'ambiente.

### emissioni dirette.

emissioni di Scopo 1 <sup>13</sup>	unità di misura	2021	2022	2023
gas naturale per riscaldamento	t CO <sub>2</sub>	297	259	549
benzina per auto aziendali	t CO <sub>2</sub>	151	331	285
diesel per auto aziendali	t CO <sub>2</sub>	1.737	2.008	1.650
<b>totale Scopo 1</b>	<b>t CO<sub>2</sub></b>	<b>2.184</b>	<b>2.598</b>	<b>2.483</b>
emissioni di Scopo 2 <sup>14</sup>	unità di misura	2021	2022	2023
energia elettrica - Location based	t CO <sub>2</sub>	576	594	658
energia elettrica - Market based	t CO <sub>2</sub>	-	-	-
emissioni di Scopo 3 <sup>15</sup>	unità di misura	2021	2022	2023
viaggi aerei	t CO <sub>2</sub>	33	107	192
<b>totale Scopo 3</b>	<b>t CO<sub>2</sub></b>	<b>33</b>	<b>107</b>	<b>192</b>
totale emissioni	unità di misura	2021	2022	2023
totale emissioni (con Scope 2 - Location based)	t CO <sub>2</sub>	2.793	3.299	3.333
totale emissioni (con Scope 2 - Market based)	t CO <sub>2</sub>	2.217	2.705	2.675

<sup>13</sup> per il calcolo delle emissioni di Scopo 1 sono stati utilizzati i seguenti fattori di emissione:

- gas naturale: 2,004 tCO<sub>2</sub>/100 smc per il 2023 (Min. Ambiente, 2023), 1,991 tCO<sub>2</sub>/1000 smc per il 2022 (fonte: Min. Ambiente, 2022), 1,983 tCO<sub>2</sub>/1000 smc per il 2021 (fonte: Min. Ambiente 2021);
- benzina per auto aziendali: 3,152 t CO<sub>2</sub>/t per il 2023 (fonte: Min. Ambiente, 2023), 3,152 t CO<sub>2</sub>/t per il 2022 (fonte: Min. Ambiente, 2022), 3,152 t CO<sub>2</sub>/t per il 2021 (fonte: Min. Ambiente, 2021);
- gasolio per auto aziendali: 3,150 t CO<sub>2</sub>/t per il 2023 (fonte: ISPRA, 2023), 3,150 t CO<sub>2</sub>/t per il 2022 (fonte: ISPRA, 2022), 3,151 t CO<sub>2</sub>/t per il 2021 (fonte: ISPRA, 2021).

<sup>14</sup> lo standard di rendicontazione utilizzato (GRI Sustainability Reporting Standards 2021) 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 emissione 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 Scopo 2 sono stati utilizzati i seguenti fattori di emissione:

- energia elettrica (Location based): 267,9 gCO<sub>2</sub>/kWh per il 2023 (fonte: ISPRA 2023), 259,8 gCO<sub>2</sub>/kWh per il 2022 e il 2021 (fonte: ISPRA 2021);
- energia elettrica (Market based): 457 gCO<sub>2</sub>/kWh per il 2023 (fonte: AIB 2023) 457 gCO<sub>2</sub>/kWh per il 2022 (fonte: AIB 2022), 459 gCO<sub>2</sub>/kWh per il 2021 (fonte: AIB 2021).

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

<sup>15</sup> per il calcolo delle emissioni di Scopo 3 dovute ai viaggi aerei sono stati utilizzati i seguenti fattori di emissione:

- Distanza breve - Economy class: 0,18287 kgCO<sub>2</sub>e/km per il 2023 (fonte: DEFRA, 2023), 0,15102 kgCO<sub>2</sub>e/km per il 2022 (fonte: DEFRA, 2022);
- Distanza breve - Business class: 0,27430 kgCO<sub>2</sub>e/km per il 2023 (fonte: DEFRA, 2023), 0,22652 kgCO<sub>2</sub>e/km per il 2022 (fonte: DEFRA, 2022);
- Distanza lunga - Economy class: 0,20011 kgCO<sub>2</sub>e/km per il 2023 (fonte: DEFRA, 2023), 0,14787 kgCO<sub>2</sub>e/km per il 2022 (fonte: DEFRA, 2022);
- Distanza lunga - Business class: 0,58029 kgCO<sub>2</sub>e/km per il 2023 (fonte: DEFRA, 2023), 0,42882 kgCO<sub>2</sub>e/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).



# appendice.

- 114 nota metodologica.
- 115 composizione dei CdA delle società al 31.12.2023.
- 117 indice dei contenuti GRI.
- 123 certificazioni.
- 124 politiche per qualità, ambiente, sicurezza delle informazioni, gestione del rischio del credito e responsabilità sociale.
- 126 glossario.
- 128 relazione della società di revisione.

# nota metodologica.

Il Gruppo Randstad predispone per il settimo anno il Report Integrato, illustrando il proprio modello di business e i risultati raggiunti in ambito sociale, ambientale e di governance nel corso dell'anno.

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 di Randstad Group Italia e dal Gruppo di Lavoro, composto dal top management delle Società del Gruppo. I risultati dell'analisi di materialità condotta a inizio 2023 sono stati confermati dal Consiglio di Amministrazione di Randstad Group Italia anche per la rendicontazione 2023.

I contenuti di questo Report fanno riferimento all'anno 2023 (01.01.2023 – 31.12.2023) 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 (2021-2023), 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 31.12.2023, 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 2023 (01.01.2023 – 31.12.2023), 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 2023 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Randstad Group Italia SpA in data 04-06-2024.

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 2023 è stato pubblicato in data 10 giugno.

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



# composizione dei CdA delle società al 31.12.2023.

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

carica	nome	sesso	età	esecutivo/non esecutivo
presidente del consiglio di amministrazione	Herman Paul Jozef Nijns	m	57	sì
amministratore delegato	Marco Ceresa	m	62	sì
consigliere delegato	Anna Fabbri	f	53	sì

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

carica	nome	sesso	età	esecutivo/non esecutivo
presidente del consiglio di amministrazione	Herman Paul Jozef Nijns	m	57	sì
amministratore delegato	Elena Parpaiola	f	55	sì
consigliere delegato	Claudio De Masi	m	58	sì

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

carica	nome	sesso	età	esecutivo/non esecutivo
presidente del consiglio di amministrazione	Herman Paul Jozef Nijns	m	57	sì
amministratore delegato	Fabio Costantini	m	53	sì
consigliere delegato	Valentina Sangiorgi	f	50	sì

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

carica	nome	sesso	età	esecutivo/non esecutivo
presidente del consiglio di amministrazione	Herman Paul Jozef Nijns	m	57	sì
amministratore delegato	Chiara Martoglio	f	46	sì
consigliere delegato	Andrea Angeli	m	50	sì



→ composizione dei CdA delle società al 31.12.2023.

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

carica	nome	sesso	età	esecutivo/non esecutivo
presidente del consiglio di amministrazione	Herman Paul Jozef Nijns	m	57	sì
amministratore delegato	Roberto Rubboli	m	70	sì
amministratore delegato	Antonio Lampugnani	m	51	sì
amministratore delegato	Mauro Piazza	m	62	no
amministratore delegato	Luca Grilli	m	45	no
amministratore delegato	Valentina Sangiorgi	f	50	sì
consigliere delegato	Fabio Costantini	m	53	sì

#### Randstad Digital Italia S.r.l. - Consiglio di Amministrazione.

carica	nome	sesso	età	esecutivo/non esecutivo
presidente del consiglio di amministrazione	Jérôme Jacques Jean Gontard	m	53	sì
amministratore delegato	Anna Fabbri	f	53	sì
consigliere delegato	Venugopal Lambu	m	52	no

#### Randstad Monster Italia S.r.l. - Consiglio di Amministrazione.

carica	nome	sesso	età	esecutivo/non esecutivo
presidente del consiglio di amministrazione	Wassenaar Obbe Jort	m	48	sì
amministratore delegato	Lorenzo Artioli	m	48	sì
consigliere delegato	Gutz Scott Brian	m	57	no

# 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 2023 al 31 dicembre 2023.
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)					
2-1	dettagli organizzativi	12-13			
2-2	entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	114			
2-3	periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	114			
2-4	revisione delle informazioni	114			
2-5	assurance esterna	128-130			
2-6	attività, catena del valore e altri rapporti di business	12, 65			
2-7	dipendenti	13, 87			
2-8	lavoratori non dipendenti	76-79			
2-9	struttura e composizione della governance	20-21, 115-116			
2-10	nomina e selezione del massimo organo di governo	21			
2-11	presidente del massimo organo di governo	20			
2-12	ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	20-21			
2-13	delega di responsabilità per la gestione degli impatti	20-21			
2-14	ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	20-21			
2-15	conflitti di interesse	20-21			
2-16	comunicazione delle criticità	37			
2-17	conoscenze collettive del massimo organo di governo	20-21			
2-18	valutazione della performance del massimo organo di governo	20-21			



→ indice dei contenuti GRI.

GRI standard	informativa	ubicazione	omissioni		
			requisiti omessi	ragione	spiegazione
2-19	norme riguardanti le remunerazioni	20-21			
2-20	procedura di determinazione della retribuzione	20-21			
2-21	rapporto di retribuzione totale annuale	88			
2-22	dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	5			
2-23	impegno in termini di policy	36-37			
2-24	integrazione degli impegni in termini di policy	36-38			
2-25	processi volti a rimediare impatti negativi	36-38			
2-26	meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	36-38			
2-27	conformità a leggi e regolamenti	37			
2-28	appartenenza ad associazioni	58			
2-29	approccio al coinvolgimento degli stakeholder	25-26			
2-30	contratti collettivi	87			

#### temi materiali.

##### GRI 3: temi materiali (2021)

3-1	processo di determinazione dei temi materiali	26-27			
3-2	elenco di temi materiali	27-29			

#### tema materiale: anticorruzione & antitrust

##### GRI 3: temi materiali (2021)

3-3	gestione dei temi materiali	27-29, 36-38			
-----	-----------------------------	--------------	--	--	--

##### GRI 205: anticorruzione (2016)

205-3	incidenti confermati di corruzione e misure adottate	37			
-------	--	----	--	--	--



→ indice dei contenuti GRI.

GRI standard	informativa	ubicazione	omissioni		
			requisiti omessi	ragione	spiegazione
<b>GRI 206: comportamento anticompetitivo (2016)</b>					
206-1	azioni legali relative a comportamento anticompetitivo, attività di trust e prassi monopolistiche	37			

tema materiale: performance economiche & continuità del business

**GRI 3: temi materiali (2021)**

3-3	gestione dei temi materiali	27-29, 61			
-----	-----------------------------	-----------	--	--	--

**GRI 201: performance economica (2016)**

201-1	valore economico diretto generato e distribuito	61			
-------	---	----	--	--	--

tema materiale: impatti economici indiretti

**GRI 3: temi materiali (2021)**

3-3	gestione dei temi materiali	27-29, 66			
-----	-----------------------------	-----------	--	--	--

**GRI 203: impatti economici indiretti (2016)**

203-2	impatti economici indiretti significativi	66			
-------	---	----	--	--	--

tema materiale: attrazione dei talenti e retention

**GRI 3: temi materiali (2021)**

3-3	gestione dei temi materiali	27-29, 85-90			
-----	-----------------------------	--------------	--	--	--

**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	85, 95			
-------	---	--------	--	--	--

tema materiale: formazione e sviluppo

**GRI 3: temi materiali (2021)**

3-3	gestione dei temi materiali	27-29, 91-94			
-----	-----------------------------	--------------	--	--	--



→ indice dei contenuti GRI.

GRI standard	informativa	ubicazione	omissioni		
			requisiti omessi	ragione	spiegazione
<b>GRI 404: formazione e istruzione (2016)</b>					
404-1	numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	91			
404-3	percentuale di dipendenti che ricevono periodicamente valutazioni delle loro performance e dello sviluppo professionale	92			

tema materiale: diversità, inclusione e pari opportunità

**GRI 3: temi materiali (2021)**

3-3	gestione dei temi materiali	27-29, 39-40, 48-49			
-----	-----------------------------	---------------------	--	--	--

**GRI 401: occupazione (2016)**

401-3	congedo parentale	48-49, 95			
-------	-------------------	-----------	--	--	--

**GRI 405: diversità e pari opportunità (2016)**

405-1	diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	88, 115-116			
-------	---	-------------	--	--	--

tema materiale: salute e sicurezza sul lavoro

**GRI 3: temi materiali (2021)**

3-3	gestione dei temi materiali	27-29, 96-102			
-----	-----------------------------	---------------	--	--	--

**GRI 403: salute e sicurezza sul lavoro (2018)**

403-1	sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	39, 96-98			
403-2	identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	98			
403-3	servizi per la salute professionale	98			
403-4	partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	96, 98, 99			
403-5	formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	98-100			
403-6	promozione della salute dei lavoratori	95-96			



→ indice dei contenuti GRI.

GRI standard	informativa	ubicazione	omissioni		
			requisiti omessi	ragione	spiegazione
403-7	prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business	98, 100-101			
403-9	infortuni sul lavoro	97, 100-102			

#### tema materiale: tutela dell'ambiente

##### GRI 3: temi materiali (2021)

3-3	gestione dei temi materiali	27-29, 109-111			
-----	-----------------------------	----------------	--	--	--

##### GRI 302: energia (2016)

302-1	energia consumata all'interno dell'organizzazione	110-111			
-------	---	---------	--	--	--

##### GRI 305: emissioni (2016)

305-1	emissioni dirette di GHG (Scope 1)	111-112			
305-2	emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	111-112			

#### tema materiale: business ethics & compliance

##### GRI 3: temi materiali (2021)

3-3	gestione dei temi materiali	27-29, 35-38			
-----	-----------------------------	--------------	--	--	--

#### tema materiale: gestione del cliente

##### GRI 3: temi materiali (2021)

3-3	gestione dei temi materiali	27-29, 63-64			
-----	-----------------------------	--------------	--	--	--

#### tema materiale: gestione responsabile della catena di fornitura

##### GRI 3: temi materiali (2021)

3-3	gestione dei temi materiali	27-29, 65			
-----	-----------------------------	-----------	--	--	--



→ indice dei contenuti GRI.

GRI standard	informativa	ubicazione	omissioni		
			requisiti omessi	ragione	spiegazione

### tema materiale: inclusione digitale

#### GRI 3: temi materiali (2021)

3-3	gestione dei temi materiali	27-29, 53			
-----	-----------------------------	-----------	--	--	--

### tema materiale: innovazione digitale e tecnologica

#### GRI 3: temi materiali (2021)

3-3	gestione dei temi materiali	27-29, 52			
-----	-----------------------------	-----------	--	--	--

### tema materiale: innovazione di prodotti e servizi

#### GRI 3: temi materiali (2021)

3-3	gestione dei temi materiali	27-29, 80-84			
-----	-----------------------------	--------------	--	--	--

### tema materiale: legislation & regulation

#### GRI 3: temi materiali (2021)

3-3	gestione dei temi materiali	27-29, 42-46			
-----	-----------------------------	--------------	--	--	--

### tema materiale: privacy dei clienti e sicurezza dei dati

#### GRI 3: temi materiali (2021)

3-3	gestione dei temi materiali	27-29, 54-55			
-----	-----------------------------	--------------	--	--	--

### tema materiale: supporto al territorio e alle comunità locali

#### GRI 3: temi materiali (2021)

3-3	gestione dei temi materiali	27-29, 106			
-----	-----------------------------	------------	--	--	--



# certificazioni.

norma	società	conseguita	da conseguire
<b>ISO 9001</b>	<b>5 società</b>		
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	
<b>SA 8000</b>	<b>4 società</b>		
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	
<b>GEEIS</b>	<b>5 società</b>		
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	
<b>ISO 14001</b>	<b>1 società</b>		
certificazione ambientale	randstad italia S.p.A.	2016	
<b>ISO 27001</b>	<b>1 società</b>		
certificazione sicurezza delle informazioni	randstad italia S.p.A.	2018	
<b>ISO 45001</b>	<b>2 società</b>		
certificazione salute e sicurezza sul lavoro	randstad services S.r.l.	2020	
	randstad HR solutions S.r.l.	2022	
<b>UNI PDR 125:2022</b>	<b>4 società</b>		
certificazione parità di genere	randstad group italia S.p.A.	2023	
	randstad italia S.p.A.	2023	
	randstad HR solutions S.r.l.	2023	
	randstad intempo S.r.l.	2023	



# 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.



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

### impegni per la responsabilità sociale:

- astenersi dall'impiegare bambini lavoratori di età inferiore ai 16 anni;
- assicurare che i giovani lavoratori (età tra 16 e 18 anni) non vengano esposti a situazioni rischiose, pericolose o nocive e che essi possano proseguire con profitto il loro percorso scolastico;
- prevedere politiche di recupero per i bambini lavoratori e fornire un sostegno per agevolarne l'istruzione;
- garantire che i contratti di apprendistato siano utilizzati nell'interesse del giovane lavoratore, ed in collaborazione con gli enti di formazione, in accordo alla legislazione vigente;
- stabilire procedure per la raccolta e risoluzione delle segnalazioni provenienti dai dipendenti in merito a problematiche di responsabilità sociale;
- garantire un luogo di lavoro salubre e sicuro, realizzato con misure per la prevenzione di incidenti e danni alla salute;
- garantire che tutto il personale, anche di nuova assunzione, riceva una formazione regolare e documentata in materia di salute e sicurezza;
- stabilire sistemi per individuare, evitare e affrontare potenziali rischi per la salute e la sicurezza;
- riconoscere il diritto dei lavoratori alla contrattazione collettiva e alla libera associazione (compresa la nomina delle rappresentanze sindacali);
- garantire che i rappresentanti dei lavoratori non siano soggetti a discriminazioni;
- ostacolare forme di discriminazione derivanti dall'assunzione, dalla retribuzione, dalla formazione, dalla promozione, dal licenziamento e/o dal pensionamento;
- garantire il diritto del personale di seguire pratiche o esigenze legate alla razza, etnia, nazionalità, religione, invalidità, sesso, orientamento sessuale, età, appartenenza sindacale o affiliazione politica;

- ostacolare comportamenti o gesti che sono sessualmente coercitivi, minacciosi, offensivi o volti allo sfruttamento dei lavoratori;
- garantire che non avvenga il ricorso a punizioni corporali, coercizione mentale o fisica, violenza verbale nei confronti dei lavoratori;
- garantire che i salari e le indennità retributive siano erogati in forma comoda per la riscossione da parte del lavoratore e nell'applicazione totale delle norme previste dal Contratto Collettivo Nazionale di categoria;
- garantire che le buste paga siano chiare e comprensibili ai lavoratori, garantire che il salario pagato sia sufficiente a soddisfare i bisogni primari del personale, oltre a fornire un ulteriore guadagno discrezionale;
- garantire che le trattenute sul salario non siano applicate a scopo disciplinare, se non nelle forme previste dal Contratto Collettivo Nazionale di categoria, dialogare in maniera aperta con tutte le parti interessate esterne ed interne, promuovendo fra i fornitori, appaltatori e subfornitori la diffusione e l'adozione dei principi di responsabilità sociale.

### impegni per la gestione del rischio di credito:

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

## ATS - appicate 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.

# relazione della società di revisione.

# Deloitte.

Deloitte & Touche S.p.A.  
Via Tortona, 25  
20144 Milano  
Italia

Tel: +39 02 83322111  
Fax: +39 02 83322112  
www.deloitte.it

## RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE SULL'INFORMATIVA DI SOSTENIBILITÀ CONTENUTA 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 2023.

### 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 gestione della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell'*International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards) (IESBA Code)* 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 Management 1* in base al quale è tenuta a configurare, mettere in atto e rendere operativo un sistema di gestione della qualità che includa direttive o procedure sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e regolamentari 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*.

Ancona Bari Bergamo Bologna Brescia Cagliari Firenze Genova Milano Napoli Padova Parma Roma Torino Treviso Udine Verona  
Sede Legale: Via Tortona, 25 - 20144 Milano | Capitale Sociale: Euro 10.328.220,00 i.v.  
Codice Fiscale/Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi n. 03049560166 - R.E.A. n. MI-1720239 | Partita IVA: IT 03049560166

Il nome Deloitte si riferisce a una o più delle seguenti entità: Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una società inglese a responsabilità limitata ("DTTL"), le member firm aderenti al suo network e le entità a esse correlate. DTTL e ciascuna delle sue member firm sono entità giuridicamente separate e indipendenti tra loro. DTTL (denominata anche "Deloitte Global") non fornisce servizi ai clienti. Si invita a leggere l'informativa completa relativa alla descrizione della struttura legale di Deloitte Touche Tohmatsu Limited e delle sue member firm all'indirizzo [www.deloitte.com/about](http://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 nell'informativa di sostenibilità presente nel Report Integrato, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali 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 15 aprile 2024 (per Monster Italia S.r.l.) e in data 13 maggio 2024 (per Randstad Services S.r.l., Intempo – Agenzia per il Lavoro S.p.A. e Randstad HR Solutions S.r.l., 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 livello di Gruppo:
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nell'informativa di sostenibilità presente nel Report Integrato abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;



**Deloitte.**

3

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

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

#### **Conclusioni**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che l'informativa di sostenibilità presente nel Report Integrato del Gruppo Randstad Italia relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 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.

**Federica Re**  
Director

Milano, 6 giugno 2024

Progetto realizzato in collaborazione con:



randstad

partner for talent.