

rapport sociétal

2018.



 randstad

human forward*.

*l'humain, pour aller plus loin

édito.

Chères lectrices, chers lecteurs,

Notre stratégie digitale a permis au groupe Randstad d'obtenir une place de leader mondial en 2018. Nous anticipons et accompagnons les transformations du marché du travail et de la société depuis de nombreuses années. Nous sommes aujourd'hui fiers que notre stratégie et nos actions nous aient portés au plus haut niveau.

Notre réussite commune s'illustre également par la reconnaissance externe et interne de notre expertise et nos initiatives innovantes au plan de la responsabilité sociétale et de la qualité de vie au travail. Elles font partie de notre socle de valeurs et contribuent à faire rayonner notre marque employeur pour attirer et fidéliser les talents.

Aujourd'hui, nous souhaitons aller encore plus loin en encourageant les initiatives et actions citoyennes - collectives ou individuelles - auprès d'associations. Nous voulons soutenir des événements sportifs ou solidaires en appui sur du mécénat de compétences. C'est tout le sens de notre démarche Randstad With Heart, impulsée cette année.

En combinant notre recherche de performance économique et l'engagement des salariés sur le plan professionnel et sociétal, nous atteindrons notre objectif : impacter la vie professionnelle de 500 millions de personnes dans le monde d'ici 2030.

Nous souhaitons ainsi continuer de montrer notre capacité à faire bouger les lignes de l'emploi.

Dans ce rapport, nous partageons les principales initiatives mises en oeuvre en 2018. Engagement des salariés, lutte contre les discriminations, promotion de la diversité, actions en faveur de l'environnement, gestion des carrières... elles s'inscrivent tout directement dans notre signature Human Forward* et témoignent de notre mobilisation, de notre énergie et de nos savoir-faire RH.

Nous poursuivrons en 2019 avec la même mobilisation pour partager notre expertise et renforcer les liens avec nos partenaires institutionnels et associatifs. L'entreprise est engagée à son plus haut niveau pour garantir une performance durable dans un environnement toujours respectueux et encore plus inclusif.

Ce rapport est l'occasion de saluer et remercier tous nos salariés qui font preuve d'un engagement sincère et entier sur tous ces beaux sujets.

Je vous souhaite une très bonne lecture.

Laurence de Fontenay
directrice déléguée générale
en charge des ressources humaines.



sommaire.



Le groupe Randstad en France en quelques mots

1	le groupe Randstad, acteur du marché de l'emploi	p. 6
1.1	relations avec les partenaires institutionnels	p. 7
1.2	relations avec les partenaires professionnels et de l'emploi	p. 9
1.3	contribution à l'évolution du secteur de l'emploi	p. 10
2	engagement et développement des talents	p. 13
2.1	former les jeunes talents de moins de 26 ans	p. 14
2.2	parcours de carrière	p. 15
2.3	santé et sécurité au travail	p. 17
2.4	avantages sociaux	p. 18
3	mixité sociale et égalité des chances dans l'emploi	p. 20
3.1	promotion de la diversité et lutte contre les discriminations	p. 21
3.2	égalité professionnelle femmes/hommes	p. 23
3.3	la politique handicap	p. 25
3.4	l'Institut Randstad	p. 27
4	responsabilité environnementale	p. 29
4.1	nos engagements	p. 30
4.2	initiatives locales	p. 32
4.3	évaluations externes de notre performance RSE	p. 34

le groupe randstad en france en quelques mots

randstad with heart

« Laissez parler votre cœur ». Derrière ces quelques mots se cache la nouvelle impulsion donnée par Randstad en tant qu'entreprise citoyenne. Sous ce slogan, le groupe a lancé en 2018 sa toute nouvelle plateforme Randstad With Heart, véritable vitrine de son engagement sociétal et environnemental.

Accessible par tous les collaborateurs du groupe dans le monde, elle est destinée à permettre à tous de partager et s'engager dans des activités de bénévolat impulsées par l'entreprise ou à titre personnel.

Le groupe donne aussi l'occasion de dédier 8h par an du temps de travail à des actions soutenues par la direction de la RSE ou l'Institut Randstad.

En plus de déclarer des heures, la plateforme Randstad With Heart permet de faire des dons aux associations enregistrées.

Cette démarche crée ainsi des passerelles entre les collaborateurs du groupe et les causes caritatives qui leur tiennent à cœur, en cohérence avec les orientations du groupe.

Ce dispositif s'inscrit pleinement dans l'ADN de Randstad et dans la promesse de Human Forward : être une entreprise citoyenne avec un impact positif sur la société. Convaincu du pouvoir des initiatives qui promeuvent les causes caritatives, Randstad souhaite ainsi donner à tous ses employés l'occasion de contribuer positivement à la société qui l'entoure.



le rapport NFR : des statistiques au service de la RSE

D'ici 2030, Randstad nourrit l'objectif ambitieux d'impacter la vie professionnelle de 500 millions de personnes dans le monde. Dans cette optique, le groupe a initié de multiples actions et élaboré une feuille de route orientée autour de quatre piliers :

- contribuer à la croissance économique. Pour Randstad, c'est le moyen le plus évident de créer davantage d'emplois et de toucher la vie professionnelle du plus grand nombre.
- s'appuyer sur des plateformes et solutions digitales afin d'être présent à toutes les étapes de la vie et de la carrière des personnes.
- favoriser l'emploi inclusif en soutenant les personnes qui vivent à distance du marché de l'emploi, quelle qu'en soit la raison. « Pour y parvenir, nous veillons à l'égalité des chances et au respect des droits du travail », souligne Françoise Benedetti, chef de projet RSE.

Le dernier pilier est de façonner le monde de travail en s'appuyant sur des données de qualité et un reporting. Parmi eux, le groupe s'appuie sur le rapport NFR, un reporting trimestriel extra-financier remonté par chaque pays à la holding.

Y sont indiqués des indicateurs-clés sociaux et environnementaux. Plusieurs services du groupe sont mis à contribution pour indiquer les données nécessaires à la consolidation.

En 2018, le rapport NFR a ainsi révélé que le groupe Randstad en France et Ausy comptaient parmi les intérimaires :

- 125 443 femmes,
- 204 912 hommes,
- 109 668 personnes âgées de moins de 25 ans
- et 34 911 de plus de 50 ans.
- Le nombre d'intérimaires en situation de handicap était de 4208.

Au total, en 2018, Randstad France et Ausy comptaient **7 984** salariés permanents, dont **4 356** femmes et **3 628** hommes.

Sur le plan de la formation, le rapport a montré que les collaborateurs permanents du groupe avaient suivi **139 741** heures de formation et **1 412 310** heures pour les intérimaires. Au total, **2 778** permanents et **27 430** intérimaires ont été formés.



partie 1

le groupe randstad,
acteur du marché
de l'emploi.



3 questions

à Laurent Morestain, secrétaire général
du groupe randstad France.

Sur quoi repose la stratégie globale de
Randstad vis-à-vis des institutionnels ?

Notre mission : Shaping the world
of work (façonner le monde du
travail) porte l'ensemble de nos
actions de manière inconsciente.
Randstad souhaite imaginer des
avancées sociales en France, à travers
notamment des innovations fortes.
Ainsi, il y a sept ans, nous avons
défendu l'idée d'un CDI intérimaire
et nous avons été entendus. Depuis
plusieurs années, nous évoquons avec
les pouvoirs publics et les ministères la
question de la réduction des accidents
du travail et la question de la répartition
du coût de l'accidentologie entre
entreprise utilisatrice et société de
travail temporaire.

Qu'apporte le groupe Randstad aux
pouvoirs publics ?

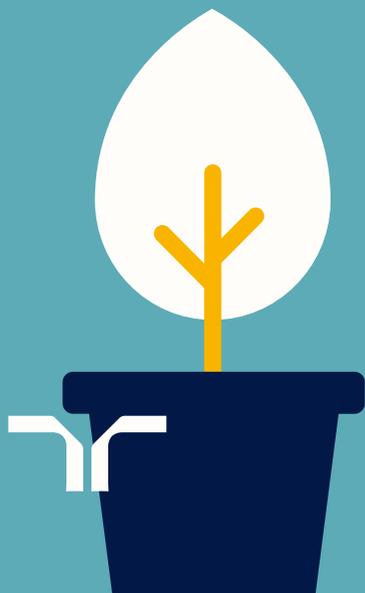
Randstad s'appuie sur deux
fondements : d'une part l'expertise
de ses collaborateurs en agence,
connaissant parfaitement les bassins
d'emplois et les problématiques liées
à la recherche d'emploi, et d'autre
part notre expertise dans le digital.
Nous voulons prouver à quel point le
digital peut nous aider à résoudre les
déséquilibres et iniquités du marché
de l'emploi. A cet égard, l'open data
doit permettre de mutualiser les datas
pour rendre encore plus efficaces nos
dispositifs de matching, de mise en
emploi et de monter en compétences.

Le digital est l'outil indispensable pour
faire bouger les lignes, d'après vous ?

La technologie est un sujet essentiel,
car il permet un accès plus facile à
l'emploi. Il nous faut des outils simples,
faciles d'utilisation, accessibles à tous.
Les algorithmes, notamment utilisés par
notre chatbot Randy, visent à fluidifier
le marché du travail et à redonner
confiance à des actifs. Les travaux en
cours dans le cadre de notre Chaire
avec CentraleSupélec nous aideront
également à utiliser le potentiel de
l'intelligence artificielle pour fluidifier
l'emploi.

1.1 relations avec les partenaires institutionnels

En tant qu'acteur majeur du marché de l'emploi en France, le groupe Randstad s'investit auprès de partenaires locaux et nationaux pour faire évoluer les problématiques liées à l'emploi dans le débat public. Membre du Prism'emploi (le syndicat des professionnels de l'intérim, du recrutement), du Syntec (le syndicat des professionnels du conseil RH et du recrutement) et du Syntec numérique au titre d'Ausy, Randstad prend part à toutes les évolutions de son secteur d'activité.



participation au Printemps des fameuses

Quinze jours après la journée internationale des droits des femmes du 8 mars, Nantes se met chaque année en ébullition pour faire progresser l'égalité réelle entre les femmes et les hommes. L'objectif du Printemps des Fameuses est de faire de Nantes et son territoire une région exemplaire en matière d'égalité femmes-hommes et d'influencer les politiques publiques nationales et européennes sur le sujet.

Après une édition 2017 sous le thème "Révolution", place au thème de la "Résolution" en 2018, mot d'ordre de cette 5^e édition. La journée s'est déroulée le 23 mars avec 1050 festalières et 47 intervenants, parmi lesquels Audrey Pulvar, Olivia Moore, Titiou Lecoq ou encore Nora Bouazzouni. Fortement engagé sur le sujet, Randstad fait partie des principaux partenaires de l'événement et invite plusieurs de ses clients à venir découvrir les dernières innovations en matière d'égalité femmes-hommes.

Elodie Chabot,
responsable d'agence
région Ouest.



« Randstad est titulaire du Label Diversité et du Label Égalité professionnelle, et dans ce cadre, nous nous devons d'être ambassadeurs de cette cause auprès de nos clients et de les sensibiliser, assure Elodie Chabot, responsable d'agence région Ouest. Le printemps des fameuses permet de se poser, réfléchir au sujet et repartir avec un plan d'actions concret ».

Car au-delà de la séance plénière, des ateliers thématiques sont proposés aux participants. Sont ainsi évoqués l'égalité professionnelle mais aussi l'équilibre avec la vie privée, la mixité des métiers ou encore le sexisme. « Les ateliers et rencontres avec des interlocuteurs engagés nous permettent chaque année de trouver des sources d'inspiration personnelles et professionnelles », rappelle Elodie Chabot. L'événement créé en 2014 a été marqué par une innovation en 2018 : le lancement du « off ». Pendant deux semaines avant la journée événement, 111 opérations et actions de toutes natures et pour tous publics ont été réalisées dans la région nantaise. Dans ce cadre, Randstad Inhouse a mis en place une action pour le groupe Manitou, qui a accueilli dans ses locaux d'Ancenis (Loire-Atlantique), du 12 au 16 mars, l'exposition photos "Tous les métiers sont mixtes", conçue par l'association Femmes d'ici et d'ailleurs. À Nantes, une matinale a été organisée par Randstad à destination de ses clients sur la violence faite aux femmes en partenariat avec l'association Face.

le 9^e baromètre RH des collectivités locales présenté à l'Assemblée Nationale

Les référents du pôle public, accompagnés de directeurs généraux de services, DRH et élus ainsi que de représentants de Monster et HRcp ont été reçus au Palais Bourbon à Paris le 15 octobre 2018 pour présenter les résultats du 9^e baromètre RH des collectivités locales par Didier Baichère, député de la 1^{re} circonscription des Yvelines. Cécile Chapdelaine, DGA RH de la Ville de Blois et d'Agglopolys, et Jean-Baptiste Clerc, DGS de Cornebarrieu et président de l'union régionale Midi Pyrénées du SNDGCT, ont commenté les résultats présentés par l'équipe du pôle public de Randstad.

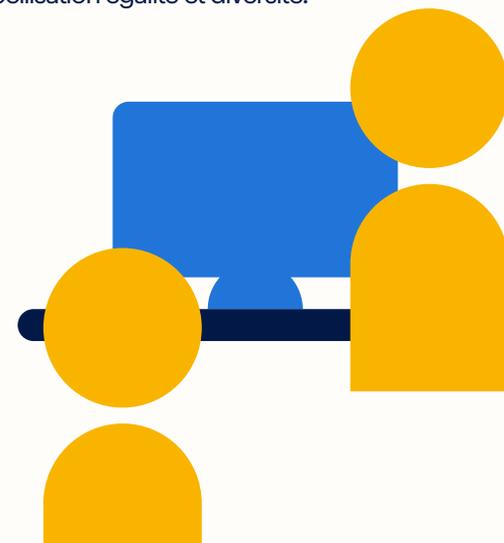
partenariat avec le SNDGCT : croisement des regards et expertises public/privé

Signé en 2017 au niveau national, le partenariat avec le syndicat national des directeurs généraux des collectivités territoriales (SNDGCT) repose sur l'échange de savoirs et le croisement des expertises entre le privé et le public sur des sujets liés à l'emploi. En 2018, l'accent a été mis sur le télétravail avec la création d'un groupe de travail commun entre le syndicat, Randstad et une chercheuse pour essayer d'identifier les différences entre public et privé et pointer les ressorts managériaux intéressants pour la mise en place du télétravail. Le groupe était dirigé par le Directeur Général des services de la ville de Saint-Nazaire, membre du syndicat, Emmanuel Gros et du côté de Randstad, par Philippe Cortina, Responsable de l'activité Secteur Public sur l'Ouest de la France. Le groupe de travail a réalisé une étude mise en avant lors du congrès national du syndicat et intitulée : « **Télétravail : quel impact sur la qualité de vie au travail ?** ».

Parallèlement, Randstad a organisé une vingtaine d'interventions dans toute la France auprès des adhérents du syndicat pour présenter le 9^e baromètre RH des collectivités locales. En février 2018, une matinale RH organisée à Cornebarrieu était consacrée à « **l'innovation managériale et la qualité de vie au travail : le télétravail, un levier à utiliser** ».

Dans le cadre du partenariat, des Directeurs généraux de service de collectivités sont intervenus dans les comités de région Randstad à la rencontre des responsables d'agence pour expliquer leurs métiers et échanger sur les problématiques RH avec les membres de Randstad. « **Ce partenariat est très précieux pour nous, car il nous permet de mieux cerner les besoins et attentes RH des collectivités et ainsi de mieux calibrer ce que nous pouvons leur proposer, estime Aline Crépin, Directrice Pôle public et Insertion. À l'inverse, il permet aussi aux collectivités d'avoir un aperçu plus concret de l'étendue de nos services et de notre expertise RH pour améliorer le management et les RH** ».

Les partenaires ont enfin échangé autour de l'égalité femmes/hommes, un sujet qui intéresse de plus en plus les collectivités et sur lequel Randstad possède une expertise de longue date grâce à la labellisation égalité et diversité.



1.2 relations avec les partenaires professionnels/emplois

Randstad, en s'associant à des professionnels de l'insertion compétents et reconnus, apporte son savoir-faire afin de résoudre les problématiques liées au recrutement et de l'emploi. Le développement des actions en faveur de la diversité et de l'insertion, dans une logique de proximité et d'ancrage territorial, permet aujourd'hui de mettre son expertise au service du plus grand nombre.

des formations sur mesure développées par randstad inhouse

Le groupe Manitou est confronté depuis deux à trois ans à un fort accroissement de ses besoins en main-d'oeuvre sur un bassin d'emploi où le taux de chômage est tombé à 5%. Fort de son expérience dans le domaine de l'intérim, Inhouse a proposé au groupe de concevoir une formation sur mesure pour recruter des soudeurs et leur apporter une meilleure appréhension de la réalité du métier.

Ce dispositif personnalisé de formation intensive s'adresse aux demandeurs d'emploi comme aux salariés du groupe souhaitant mener une reconversion. « **Manitou est une entreprise locomotive dans son bassin d'emplois et face à une pénurie de qualifications, il est de sa responsabilité de créer de la compétence** », assure Emmanuel Rouyer, directeur de région Ouest chez Randstad Inhouse.

En partenariat avec les organismes de formation AFPI et l'Institut de soudure, Randstad Inhouse et Manitou ont conçu une formation sur mesure pour obtenir la qualification de soudeur. Le calendrier de la formation ainsi que son contenu sont élaborés main dans la main avec Manitou selon le prévisionnel des besoins de main-d'oeuvre de l'année.

Le parcours dure dix semaines, dont deux en immersion. À son issue, les stagiaires intègrent la base d'intérimaires appelée "talent pool". Au total, en 2018, le dispositif a permis la formation de 50 soudeurs.

accompagnement du groupe michelin dans la lutte contre les discriminations

Le groupe Randstad en France poursuit son implication dans la lutte contre les discriminations et l'égalité des chances.

Il a ainsi aidé la direction du groupe Michelin à élaborer un programme de sensibilisation à la lutte contre les discriminations pour les managers. L'objectif était de montrer à quel point l'entreprise est inclusive.

Dans un premier temps, Philippe Bouchard et les équipes de HRcp Lyon, ont élaboré un leaflet intégrant des dessins d'Antoine Chéreau, partenaire de longue date du groupe Randstad, pour insister sur les six critères de discrimination mis en avant par Michelin.

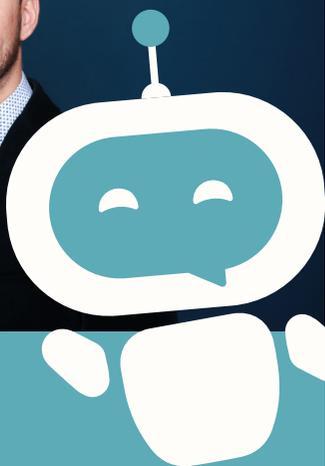
Pour aller plus loin, Michelin et Randstad ont développé un module de sensibilisation à faire en présentiel. « **La lutte contre les discriminations touche à la fois le recrutement, les phases d'entretien, de recadrage ou encore de promotion**, assure Philippe Bouchard. **Les managers sont les mieux placés pour être exemplaires dans leur approche, transmettre l'information en interne et apporter les précisions nécessaires à leurs équipes** ». Après deux sessions test menées à Bordeaux en partenariat avec Charles Fiessinger, responsable diversité de Michelin, Philippe Bouchard lui a désormais laissé la main pour gérer ces questions en interne.



1.3 contribution à l'évolution du secteur de l'emploi

Fort de son expertise et de ses innovations technologiques, Randstad contribue à fluidifier le marché de l'emploi et accompagner les transformations du monde des Ressources humaines des organisations publiques comme privées.

Sébastien Caradonna,
product manager.



2018 a été marquée par le développement de Randy, notre chatbot conversationnel dédié au recrutement. Voici quatre questions à Sébastien Caradonna, product manager.

Vous êtes product manager de Randy depuis janvier 2018. Mais qui est Randy ?

Randy est un agent conversationnel (chatbot) qui aide les candidats à postuler chez Randstad grâce à une simple conversation informelle via notre site internet ou Facebook Messenger. L'échange dure en moyenne 23 minutes, au cours desquelles le chatbot est capable de cerner les compétences techniques et comportementales. Randy aiguille ensuite le candidat vers des offres d'emploi dans les entreprises proches de sa localisation et à la recherche d'une de ses qualifications. Il est disponible 24h sur 24 et 7 jours sur 7.

En quoi Randy participe à la disruption du marché du travail traditionnel ?

Il est devenu un atout clé dans la phase de pré-recrutement. A travers lui, notre objectif est d'ouvrir le champ des possibles et de faire vivre aux candidats une nouvelle expérience de recrutement, ludique et instantanée, sans formulaire ni CV. A travers les réponses apportées par le candidat, Randy est en mesure de lui proposer des offres d'emploi ciblées et de transmettre sa candidature aux agences de manière simple et fluide. Son algorithme de scoring des candidatures fait gagner du temps aux agences, qui ne reçoivent que les candidatures les plus pertinentes au regard du besoin.

Comment a été déployé Randy et quels sont ses premiers résultats ?

Il a d'abord été en phase de pilote dans douze départements entre novembre 2017 et janvier 2019, puis déployé au niveau national dans les 650 bureaux du groupe. Il porte sur 23 qualifications, 28 si l'on prend en compte le chatbot propre à Appel Médical, Randy Médical, déployé sur 5 qualifications. En phase test, sur les six derniers mois de l'année 2018, Randy a initié 30 000 conversations et échangé plus de 400 000 messages avec des candidats. Au total, de juin 2018 au 25 février 2019, plus de 50 000 candidats ont interagi avec Randy, avec 2 200 candidatures adressées aux agences. Face à ces résultats, Randstad ambitionne de pré-recruter 30 000 candidats en 2019.

Qu'apporte-t-il à la stratégie tech & touch du groupe ?

Randy participe pleinement à notre stratégie car il allie le meilleur de l'humain et de la technologie. Il réalise un certain nombre d'opérations sans valeur ajoutée (tri des candidatures, scoring...) pour le consultant qui peut, lui, se concentrer sur des missions plus humaines et avec une plus-value, comme les entretiens par exemple. Seule la machine peut lire des milliers d'informations à la seconde et faire ressortir le meilleur. Mais l'humain reste essentiel et indispensable à la gestion des ressources humaines. Les utilisateurs de Randy le disent : discuter avec un robot, c'est très bien, mais échanger avec un consultant reste important.



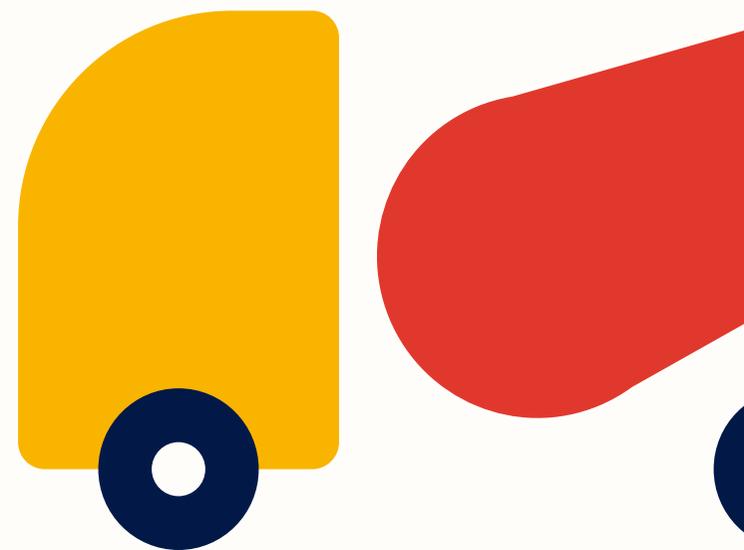
nantes métropole : randstad s'engage dans le cadre de la clause insertion chantiers

Rendre la mise à l'emploi possible est un défi de tous les jours pour Randstad.

Sous l'impulsion de Nantes métropole, les équipes locales s'engagent à déléguer et suivre des jeunes de moins de 26 ans.

Cet accompagnement intervient dans le cadre de la clause insertion chantiers voulue par la métropole et imposée aux entreprises qui décrochent un appel d'offres pour des chantiers d'urbanisme dans la ville. Cette clause a pour objectif d'aider les jeunes éloignés du monde du travail en termes de formation et de compétences, à bénéficier d'une insertion solide dans le milieu du BTP. Elle impose à l'entreprise un certain nombre d'heures à mettre au service de l'insertion de jeunes de moins de 26 ans. En cas de non-respect de la clause, des pénalités financières sont infligées à l'entreprise, équivalentes à deux fois le SMIC par nombre d'heures manquantes.

Afin d'aider les structures dans cette démarche, la métropole a référencé des entreprises spécialisées, dont Randstad. Le groupe a démontré au préalable qu'il était en mesure de gérer, d'accueillir et de faire monter en compétences ce public à travers un suivi, des formations et une insertion solide dans le marché de l'emploi. Tous les trimestres, un point entre la mission locale, Nantes métropole et Randstad est réalisé afin d'apprécier l'évolution de ces jeunes dans la clause. En moyenne, quatre à cinq jeunes sont suivis chaque année dans le périmètre de la clause avec un « coaching » personnalisé et de qualité par les équipes de Randstad.





conférence Expectra : comment manager avec l'IA

Tout le monde parle de l'Intelligence Artificielle, de son impact sur le travail et de la nécessité pour les collaborateurs de développer de nouvelles compétences pour s'adapter à cette nouvelle réalité. Mais comment y parvenir ?

Afin d'aider ses clients dans l'appréhension de ce sujet, Expectra a organisé à Rouen une conférence sous forme de petit-déjeuner en juin 2018 intitulée : « **Comment manager avec l'intelligence artificielle** », avec l'intervention de Cécile Dejoux, fondatrice du premier Mooc universitaire français, professeure des universités au Cnam, professeure affiliée à l'ESCP Europe, auteure et conférencière.



Au cours de sa présentation, elle a évoqué les fondamentaux de la civilisation numérique et les apports de l'intelligence artificielle en termes d'éducation, de compréhension et d'apprentissage des différentes intelligences. Elle a expliqué comment les intégrer dans une équipe, en axant sur l'importance de développer une sensibilité au data et au code, mais aussi sur les manières de contrôler cette intelligence, en comprendre ses biais et ses limites.

Selon elle, quels que soient la taille et le domaine d'activité, réussir la transformation numérique de son entreprise, c'est donner la priorité à la transformation des managers, car ils sont les vecteurs de la culture et des valeurs de l'entreprise au quotidien. Ils sont les relais de la confiance ou de la défiance.

Elle a délivré quelques conseils aux managers pour développer un esprit critique face à cette nouvelle forme d'intelligence, pour expérimenter de nouvelles formes de management, mais surtout de penser à une complémentarité des compétences entre homme et machine. Bien plus que d'intelligence artificielle, Cécile Dejoux parle « **d'intelligence collaborative** ».

Afin de rendre la conférence plus dynamique, Expectra a organisé à l'issue de sa présentation un échange entre ses consultants, Cécile Dejoux et le public composé de ses clients curieux de connaître les grandes tendances RH de demain.



partie 2

engagement et développement des talents

3 questions

à Sabrina Salvatore,
responsable RSE & transformation RH

En 2018, Randstad mesure l'engagement des salariés via une toute nouvelle plateforme digitale. Pouvez-vous nous présenter Randstad in Touch ?

Notre outil utilisé partout dans le monde par Randstad a pour objectif de mesurer le climat social à travers une quarantaine de questions. Il permet d'évaluer la qualité de vie au travail, la relation avec les managers, le développement professionnel... Tout ce qui peut influencer sur le niveau d'engagement du salarié. En 2018, l'outil s'est digitalisé avec une accessibilité 100% mobile, un accès direct pour les salariés sans mot de passe, des résultats et un taux de participation analysés et disponibles en temps réel et un tableau de bord mis à disposition des managers. Cette interactivité permet d'être plus agile et de proposer des plans d'action simplifiés. Par ailleurs, l'autre grande nouveauté réside dans le fait que les salariés peuvent désormais poster des commentaires pour justifier leurs réponses.

De plus, nous veillons très attentivement au respect de la confidentialité des réponses, garante de la réussite de la démarche. Par exemple, aucun résultat n'est communiqué si le nombre de répondants d'une équipe n'est pas au moins égal à six.

Sur quoi s'appuie la notion d'engagement chez Randstad ?

Le score d'engagement est le résultat d'un trio vertueux entre confiance, loyauté et satisfaction. Nous nous intéressons à la recommandation et l'adhésion du collaborateur à notre stratégie et à nos valeurs, éléments clés pour porter l'image du groupe Randstad à l'externe. La loyauté et la fidélité sont des éléments importants de l'engagement, car les salariés engagés sont à 87% moins susceptibles de quitter leur emploi.

Enfin, la satisfaction et la qualité de vie au travail permettent un engagement plus fort, car un salarié satisfait est bien évidemment plus performant. En 2018, nous avons enregistré plus de 20 000 commentaires, preuve du fort intérêt de nos collaborateurs pour le sujet.

En quoi l'engagement des salariés est-il important pour Randstad ?

Il est essentiel ! En 2018, le taux de participation au questionnaire Randstad in Touch a été de 90% et notre note de 7,4 sur 10, ce qui est un très bon résultat. Si nos salariés sont engagés dans leur fonction et plus globalement dans l'entreprise, c'est très bénéfique en termes de business, de notoriété et de marque employeur.

L'objectif est ainsi de fidéliser les salariés engagés, nos ambassadeurs à l'externe, et d'aller chercher des talents qui souhaitent s'impliquer dans notre groupe, porté par des valeurs humaines, un bon équilibre des temps de vie et un engagement sociétal fort.



2.1 former les jeunes talents

Parce que le groupe Randstad est persuadé qu'une formation de qualité est la condition sine qua non pour faciliter l'accès à un emploi et l'insertion sur le marché du travail, il mise sur l'orientation, la formation et l'intégration.

accompagner les jeunes avant leur premier emploi

Expectra contribue à l'évolution du monde du travail en proposant une gestion personnalisée à ses candidats. Et ce, avant même leur entrée sur le marché du travail.

Dans cette optique, Expectra multiplie les conférences dans les écoles afin de sensibiliser les jeunes aux réalités du marché du travail, aux tendances de leur filière et leur proposer des sessions de coaching collectif (bonnes pratiques pour la réalisation d'un CV ou une lettre de motivation, comportement en entretien, présence digitale...). « Expectra possède une expertise fiable sur la réalité du marché du travail, précise Cassandra Sénéchal, chef de produit Expectra. Nous ne cachons rien aux jeunes et leur montrons quels métiers sont en tension, quelles régions sont les plus favorables pour trouver un emploi et leur expliquons que changer de bassin d'emploi peut encourager la mobilité à l'échelle nationale ».

Sur le plan qualitatif, les retours des directeurs d'école et des étudiants sont très satisfaisants, tous ravis de cet accompagnement par de vrais professionnels RH face à un monde du travail en perpétuel mouvement. « Notre volonté est d'offrir aux jeunes talents leur premier emploi en intérim, en CDD ou en CDI, de les accompagner dans leurs choix de carrière, et de répondre à leurs questions et doutes, souligne Cassandra Sénéchal. Nous souhaitons être bien plus qu'un acteur du recrutement, mais un véritable coach, avec un accompagnement du début à la fin de la carrière ».



2.2 parcours de carrière

Randstad est un groupe créateur d'opportunités qui offre à ses salariés permanents comme intérimaires des perspectives d'évolution professionnelle concrètes et variées via des dispositifs adaptés à chacun.

des programmes innovants, pour tous

Randstad a conscience que sa réussite tient à la performance et au développement des compétences de ses salariés dans le respect de sa politique de non-discrimination et de promotion de la diversité. Dans ce cadre, le groupe s'attache à cultiver les talents de chacun et offre à ses collaborateurs les moyens d'évoluer, de grandir, de se développer grâce à des formations spécifiques. À côté du parcours d'intégration à l'arrivée dans l'entreprise et de perfectionnement pour les salariés déjà en poste, les Accélérateurs de carrière préparent à une évolution vers une nouvelle fonction.

Pour Vincent Baduel, en charge de ces programmes à la direction des ressources humaines, les accélérateurs de carrière permettent de faire vivre une expérience commune aux participants. « Notre volonté est de créer un effet promotion en faisant vivre aux collaborateurs en formation une expérience unique et découvrir de nouvelles approches pédagogiques comme le co-développement ou le design thinking », assure-t-il.

Sur l'année 2018, cinq parcours ont été organisés :

- L'accélérateur excellence commerciale
- Un nouveau cursus, celui du responsable d'agence,
- Le cursus de directeur d'agence
- Le cursus certifiant en partenariat avec l'ESCP Paris, destiné aux collaborateurs souhaitant évoluer vers un poste de directeur. Les thèmes abordés dans ces formations touchent à la communication (prise de parole en public, argumentation...), au manager/coach, à la négociation commerciale.
- Un parcours créé sur mesure en partenariat avec CentraleSupélec, leur faisant découvrir des approches en lien avec la conduite de projet, l'entrepreneuriat et la transformation digitale.

chiffres clés

- nombre de collaborateurs formés en 2018 : près de 80
- nombre par cursus : entre 10 et 14 personnes par promotion
- nombre de jours de formations : entre 5,5 jours et 15,5 jours
- durée des cursus : entre 6 et 12 mois





en 2018 : 18 personnes ont bénéficié d'une VAE

Chaque année depuis 2015, les collaborateurs Randstad peuvent bénéficier d'une validation d'acquis d'expérience (VAE). Elle permet à tout collaborateur d'obtenir un titre garanti par l'Etat justifiant de son expérience professionnelle. La VAE est ouverte à tous : il n'y a aucun critère d'âge, de statut (salarié, artisan, bénévole, travailleur indépendant, intérimaire, etc.) ou encore de niveau de formation requis.

En 2018, 11 personnes ont passé l'un des deux titres proposés : le titre RNCP chargé de ressources humaines et le bachelor agent de maîtrise RH, mention métier de la délégation de main d'œuvre. Parmi eux, Fanny Guillemot, consultante senior : « Cette formation m'a permis de réaliser le niveau professionnel que j'avais acquis après 10 ans chez Randstad, souligne-t-elle. Depuis l'obtention de mon titre, j'ai une vision différente de mon poste, j'ai réalisé à quel point il nécessitait une connaissance complète des RH et une immense capacité d'adaptation ».

Le taux de réussite au bachelor a été de 100%, avec neuf candidats présentés au certificateur. Pour le titre chargé de ressources humaines, 80% des modules présentés par les candidats Randstad ont été validés. Parmi les neuf participants, cinq ont validé l'ensemble des sept modules.

un cursus de formation en partenariat avec CentraleSupélec

Depuis 2017, AUSY fait partie du groupe Randstad. Aussi, deux salariés de la structure ont intégré la deuxième promotion du cursus de formation organisé par le groupe Randstad en partenariat avec CentraleSupélec. Parmi les douze collaborateurs embarqués, Fabrice Iacobelli, Directeur du recrutement France chez Ausy. Enthousiaste pour ce parcours d'environ six mois, il assure que c'est un véritable investissement personnel, car en plus de jours de formation, des travaux de groupe sont à réaliser entre les sessions. « La formation nous permet d'appréhender les business plan et l'activité des grandes sociétés du web aujourd'hui, comme Amazon, Google et d'autres, assure-t-il. Elle nous engage à réfléchir aux innovations que nous pouvons réaliser en interne dans le groupe Randstad dans le cadre de sa transformation digitale ».



2.3 santé et sécurité au travail

La santé et la sécurité au travail sont des préoccupations majeures pour le groupe Randstad, aux enjeux considérables. Le groupe réaffirme sa politique de prévention et renouvelle son engagement en matière de promotion de la santé et de la sécurité au travail.

déléguer en sécurité

Au travail comme partout ailleurs, chacun est un acteur de sa sécurité et de celle des autres. La meilleure manière de faire baisser le nombre d'accidents du travail reste de promouvoir jour après jour une culture de la prévention des risques, pour qu'elle soit présente dans tous les esprits. Dans cette optique, Randstad propose une formation intitulée « Déléguer en sécurité », à destination des collaborateurs en agence.

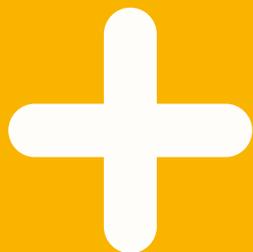
La formation, qui cumule modules à distance et cours en présentiel, comporte plusieurs objectifs : maîtriser le cadre réglementaire de la sécurité, appréhender les principes généraux de prévention, valoriser le process prévention pour assurer la délégation d'un intérimaire et exploiter les outils adaptés, savoir dialoguer avec le client au travers d'une étude de poste pour découvrir le poste de travail et son environnement et rédiger un contrat en intégrant les informations prévention sécurité nécessaires. Au total, en 2018, 464 personnes ont été formées.

“apprendre à prévenir, savoir réagir”

Randstad veille à la sécurité de ses salariés et propose depuis 2004 la formation « Apprendre à prévenir, savoir réagir » dans le cadre de la gestion des risques majeurs pour les salariés en agence, confrontés à l'accueil de publics. L'objectif est de prévenir les agressions et incivilités et de décrypter ce qui pourrait conduire à des mécanismes d'agression.

La formation, menée par un ancien commissaire de gendarmerie et basée sur des cas concrets liés à l'activité des agences du groupe, est organisée cinq fois par an et concerne à chaque fois douze collaborateurs volontaires. Les salariés prioritaires sont ceux d'agences qui ont connu une agression sur les douze mois précédents la formation, ceux qui travaillent dans des agences qui seraient plus concernées par les risques d'après leur évaluation de la qualité de vie au travail ou encore les salariés des agences où personne ne connaît les dispositions de la formation.

À l'issue des deux jours du cursus, les participants doivent établir un plan d'action pour voir comment faire évoluer les pratiques dans leur propre agence. Grâce à ces formations, au regroupement des agences et aux nouveaux aménagements induits par le regroupement, le nombre d'agressions a considérablement baissé depuis 2004. En 2018, neuf cas ont fait l'objet d'une déclaration d'accident, un chiffre stable depuis trois ans.



2.4 avantages sociaux

Qu'ils soient permanents, en CDI intérimaire ou intérimaires, les collaborateurs du groupe bénéficient de multiples avantages sociaux, leur assurant une qualité de vie essentielle à un travail efficace.

L'accès à un logement reste un véritable parcours du combattant. Dans cette optique, Randstad accompagne tous ses salariés et leur facilite l'accès au logement locatif ou à devenir propriétaire avec une demande de prêt acquisition stable. En 2018, le groupe a aidé 476 salariés à se loger avec le support d'Action logement.

La démarche de responsabilité sociale qui contribue au bien-être des salariés et donc à la performance des entreprises ne s'arrête pas là. Le groupe Randstad est présent pour les mises à l'abri de salariés dans la détresse et la nécessité, sans aucun critère de sélection.

fidéliser les intérimaires

Randstad a par ailleurs toujours eu la volonté de proposer des services et fidéliser ses intérimaires. C'est dans ce sens qu'il a lancé en février 2018 un centre de services pilote dédié aux salariés intérimaires et CDI intérimaires "contact intérimaires". L'objectif de ce centre, situé au siège et à Hérouville-Saint-Clair, est de répondre à toutes les problématiques que rencontre un intérimaire au quotidien (mutuelle, logement, prévoyance, accidents du travail...) et ainsi de lui faciliter son quotidien. Ce dispositif permet aux agences de s'alléger des problématiques courantes et de se recentrer sur le cœur de business.

aider sur les modes de garde

En 2018, le groupe a renégocié un contrat-cadre de 15 berceaux pour les jeunes enfants (moins de 4 ans) des salariés du groupe avec l'un de ses deux partenaires historiques. Randstad dispose désormais pour l'ensemble de ses entités de 18 berceaux au total. Trois salariés en CDI intérimaire ont bénéficié d'un berceau en 2018.



prof Express : une étape de plus vers la réussite scolaire

Le dispositif Prof express, qui permet aux enfants des salariés Randstad de bénéficier du soutien scolaire personnalisé depuis trois ans, a évolué en 2018. Grâce au nouvel accord sur l'égalité professionnelle femmes/hommes de février 2018, les enfants peuvent être soutenus par des professeurs de l'Éducation nationale dans neuf matières (anglais, français, mathématiques, philosophie, sciences physiques et chimie, SVT, histoire et géographie) contre trois précédemment.

Le dispositif, accessible de 17h à 20h, couvre désormais l'intégralité de la scolarité, du primaire à la terminale et même aux études supérieures dans certaines matières. Chaque enfant d'une même famille dispose d'un accès personnel permettant un meilleur suivi. L'outil est destiné à améliorer l'équilibre vie professionnelle et vie privée et permet aux parents de pleinement profiter de leurs enfants au retour du travail, sans à avoir à se préoccuper de leurs devoirs. La plateforme offre aussi la possibilité de contacter un documentaliste en ligne pour les aider dans leurs travaux de recherche de documents sur Internet.

- 213 nouvelles inscriptions en 2018
- un total de 640 heures a été dédié à l'enseignement en 2018
- 904 inscriptions depuis le début du partenariat en 2015



partie 3

mixité sociale
et égalité des
chances dans
l'emploi



3 questions

à Caroline Oellers, responsable développement des compétences chez Randstad

L'institut Randstad accompagne CREO depuis 2012 dans la création entrepreneuriale au cœur des territoires populaires, notamment à travers le concours **révélateur de talents**. Grâce à l'Institut et à Randstad With Heart, Caroline Oellers, responsable développement des compétences chez Randstad, parraine une jeune entrepreneure et l'aide dans la construction de son projet. Interview.

En quoi consiste le concours « révélateurs de talents », initié par l'association francilienne Créo ?

Le concours met à l'honneur de beaux projets entrepreneuriaux et valorise les talents de demain. Il s'agit d'une opportunité d'échanger, de se former auprès d'experts issus d'entreprises partenaires, et de développer des projets grâce au soutien de parrains et de marraines. C'est également une chance d'étendre son réseau grâce aux rencontres professionnelles réalisées tout au long du concours via le mentoring. L'initiative permet de soutenir et d'accompagner les projets. Le 27 novembre 2018, l'Institut Randstad et Créo ont organisé un speed-meeting afin de découvrir les projets des entrepreneurs prometteurs (via des pitches d'une minute) et ainsi d'associer les parrains/marraines aux filleul(e)s.

Pourquoi avez-vous accepté de participer à l'aventure de Créo ?

J'ai toujours eu l'envie de m'engager pour aider les autres. Depuis 2012, j'ai entrepris une démarche personnelle en me rapprochant de l'Institut et je suis devenue active auprès de différentes associations, comme Ni Putes Ni Soumises qui accompagne les femmes en difficulté dans leur insertion sociale, ou encore Le Refuge qui lutte contre l'homophobie et l'exclusion sociale de ces publics. J'ai choisi le concours « révélateurs de talents » en 2018, car c'est une initiative à la fois économique, sociale et solidaire. Sur le plan

économique, ce dispositif participe au développement du tissu des entreprises avec lesquelles nous sommes en contact chez Randstad. Du côté social, le concours a vocation à favoriser l'insertion sociale des publics. Et enfin, pour moi, cette expérience est solidaire, car il s'agit d'un partage et un enrichissement mutuels. J'apprends autant de ma filleule qu'elle peut apprendre grâce à moi. Les résultats des six précédentes éditions du Concours de talents m'ont aussi convaincue, car elles ont permis la création de 568 entreprises avec un taux de pérennité de trois ans.

Comment aidez-vous votre filleule ?

Ma filleule, Mouffok Myriam, a créé le site mescoursdarabe.com. Il s'agit d'un site autour de l'apprentissage de la langue arabe et destiné à tous les débutants souhaitant découvrir cette langue. Son projet génère de nombreuses actions en lien avec la formation et la certification et l'amène à échanger avec des acteurs importants tels que l'Institut du monde arabe. Dans ce cadre, j'assure une forme de coaching auprès d'elle. Cela me demande de sortir des process ordinaires et de m'adapter à sa personnalité, car je m'adresse bien à une auto-entrepreneure. Je lui apporte des conseils en m'appuyant sur mes champs de compétences (gestion de projets, formation, marketing et développement commercial...), je la challenge sur l'avancée de ses démarches et l'aide à prendre de la hauteur et du recul sur son projet.

3.1 promotion de la diversité et lutte contre les discriminations

Randstad contribue depuis sa création à la diversité du marché de l'emploi. Dans ce cadre, le groupe met en place des actions d'insertion et sensibilise à la lutte contre les discriminations notamment.

les rencontres territoriales de la diversité à dijon

À l'occasion d'une table ronde dans le cadre des rencontres territoriales de la diversité à Dijon, Sabrina Salvatore, Responsable RSE & Transformation RH, a présenté la communication menée autour de la diversité au sein du groupe Randstad. « Bien communiquer en matière de diversité et d'égalité professionnelle repose sur quatre piliers : porter un engagement et une exemplarité au plus haut niveau de l'organisation, jouer plutôt avec la dédramatisation qu'avec la moralisation, miser sur l'implication des salariés dans la co-construction des actions menées et enfin encourager et promouvoir les initiatives de toutes et tous ».



randstad forward : courir pour la bonne cause

Lancé en version pilote le 8 mars 2018 auprès de 240 collaborateurs de la région Sud-Est, Randstad Forward est une application mobile née de la volonté du groupe de traduire de manière concrète son leitmotiv : « human forward » ou « l'humain pour aller plus loin ».

Pour Matthieu de la Thébeaudière, directeur général adjoint de Randstad, région Sud-Est, « il existe dans notre entreprise un véritable engagement des collaborateurs. Mettre des gens sur le chemin de l'emploi demande des qualités humaines particulières, on ne fait pas ce métier par hasard. Et dans cette optique, je souhaitais permettre à chacun de s'engager dans des associations plus facilement et de donner de son temps au profit de causes qui le touchent ».

En quelques mois, l'application a été développée en co-construction avec les équipes de Randstad, région Sud-Est, grâce au design thinking. Le principe est simple : le temps consacré à une activité (marche à pied, course à pied...) est converti en une monnaie virtuelle, le randcare, à son tour transformée en argent reversé aux associations soutenues par l'Institut Randstad. Parallèlement, elle propose aussi des actions de mécénat de compétences.

L'application est rapidement devenue un succès auprès des collaborateurs de la région. Sur l'année 2018, 378 heures 11 minutes et 55 secondes ont été données par les contributeurs aux sept associations soutenues par l'Institut Randstad.

au total

- l'initiative a convaincu 120 personnes,
- qui ont effectué 437 activités,
- soit une moyenne de 3,6 par contributeur,
- 224 marches ont été organisées,
- et 213 courses à pied,
- soit 1972,06 km effectués.

Randstad Forward a permis de récolter un montant total de plus de 10 000 euros.

Les trois associations pour lesquelles les collaborateurs ont le plus donné de leur temps ont été Apprendre et vivre en Afrique australe (161 activités et 90 490 randcare), Force Femme (73 activités et 36 300 randcare) et Le Refuge (59 activités et 29 280 randcare).

« Ce lancement est un véritable succès qui allie, entre autres, le renforcement de l'esprit d'équipe et la solidarité », souligne Matthieu de la Thébeaudière.



3.2 égalité professionnelle femmes / hommes

L'égalité professionnelle est largement ancrée dans l'ADN du groupe Randstad qui compte 77% de femmes en France et 70% dans le monde. Depuis la signature du premier accord sur le sujet, le groupe améliore sa politique d'égalité professionnelle à travers des actions innovantes et efficaces.

la signature d'un nouvel accord égalité professionnelle

Faire appliquer les principes d'égalité entre les femmes et les hommes dans l'entreprise, encourager les évolutions de carrière chez les femmes à tous les niveaux, soutenir leur accès à des postes de management et de direction et favoriser l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle pour l'ensemble des salariés sont les axes majeurs de cet accord.

Un quatrième accord sur l'égalité femmes-hommes a été conclu en 2018 avec les organisations syndicales, pour une durée de trois ans. Il a apporté des pistes d'amélioration concrètes.

La question de l'équilibre des temps de vie est au centre du sujet de l'égalité entre femmes et hommes. Randstad prône une meilleure prise en compte de cet équilibre afin de permettre un investissement professionnel dans les meilleures conditions.

« Nous menons des actions à destination des mères bien sûr, mais aussi des pères, des familles monoparentales et des salariés aidants ou victimes d'un accident de la vie », souligne Françoise Benedetti, chef de projet RSE.

Ainsi, en 2018, parmi les mesures phares de l'accord, tout ce qui touche à la parentalité a été mis en valeur. Notamment les autorisations d'absences sans effet sur la rémunération et les congés payés dans le cadre d'un suivi de grossesse.

De même, au retour du congé maternité, d'adoption ou parental, la salariée pourra bénéficier d'aménagements spécifiques en termes d'organisation de ses activités et du temps de travail (une heure de moins par jour).

En cas d'enfant hospitalisé d'urgence, les salariés peuvent bénéficier d'une régularisation a posteriori d'un congé, sur remise d'un certificat d'hospitalisation de l'enfant.

Autre mesure : dans le cadre d'une procréation médicalement assistée (PMA), les salariées et/ou les conjoint(e)s peuvent bénéficier d'une autorisation d'absence pour les actes médicaux nécessaires, sans aucune diminution de la rémunération.

L'accord prévoit également le renforcement du processus de recrutement avec l'obligation de présenter aux managers une part de femmes et d'hommes parmi les candidats retenus, à compétences, expériences et profils équivalents.

En matière de rémunération, il prévoit que tout soit mis en œuvre pour identifier les éventuels écarts non explicables par une raison objective, et les plans d'actions correctifs immédiats afin de les neutraliser.

Sur le plan de la formation, il soutient la régionalisation des formations et le développement de formations distancielles.

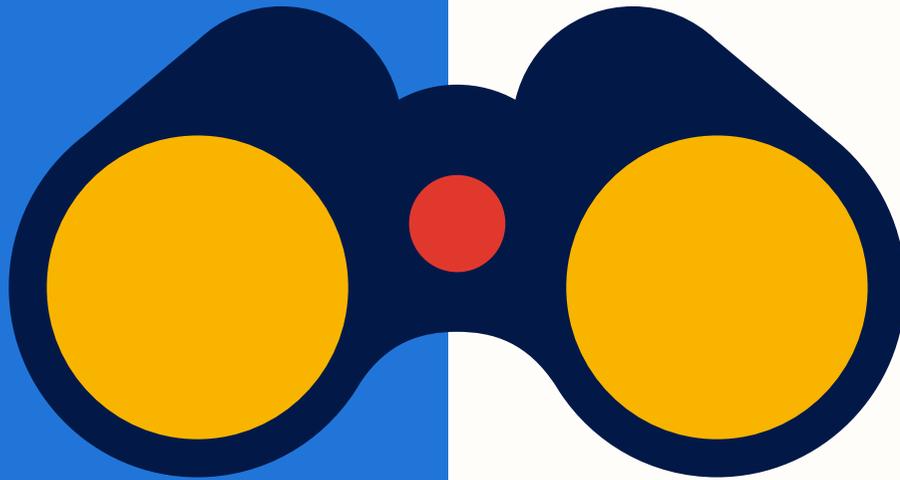
Pour mémoire, Randstad détient le Label Égalité Professionnelle Femmes-hommes depuis 2008.



aborder le harcèlement en entreprise

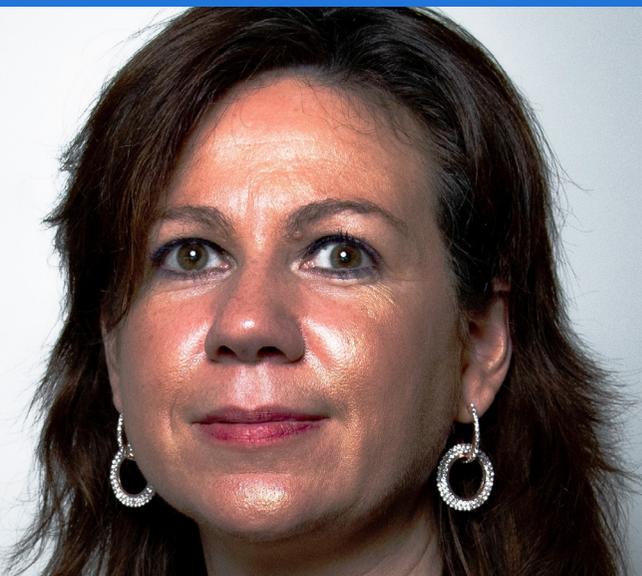
Alors que la loi sur l'avenir professionnel a été votée en 2018, Sabrina Salvatore, Responsable RSE & Transformation RH, a participé à une rencontre avec les entreprises adhérentes de l'ANVIE afin d'évoquer le harcèlement en entreprise.

Elle a ainsi mis en avant l'importance de sensibiliser les collaborateurs autour de ces sujets dès leur entrée dans l'entreprise et a exposé les travaux qui ont été menés par le groupe : mise en place d'un comité anti harcèlement pour traiter les cas de harcèlement ressenti ou avéré, prévention des risques psychosociaux, partenariat avec des psychologues ou encore diffusion d'une charte du manager. « En parallèle de l'actualité sociétale, il est nécessaire d'associer toutes les parties prenantes, les RH, les acteurs de la prévention, les partenaires sociaux, les managers et l'ensemble des collaborateurs, autour du sujet pour renforcer la prévention et éviter l'apparition de faits de harcèlement. » précise Sabrina Salvatore.



3.2 politique handicap

Le handicap constitue un axe majeur de la politique RSE. Le groupe œuvre pour le recrutement, le maintien en poste et l'évolution professionnelle des collaborateurs en situation de handicap, à travers de multiples actions et sensibilisations.



parrain pour l'hanploi une expérience « d'une richesse folle »

Dans le cadre de l'action « un parrain pour l'hanploi » menée par Cap Emploi Sameth de Rouen, Céline Leclert, assistante de direction région Ouest de Randstad, accompagne des personnes en situation de handicap dans leur réinsertion professionnelle pour une durée de six mois, renouvelable une fois. Interview.

En quoi consiste le dispositif « parrain pour l'hanploi » ?

Notre rôle en tant que parrain ou marraine est avant tout d'accompagner le filleul en situation de handicap dans ses démarches de recherche d'emploi en complément des actions de Cap Emploi. L'objectif est aussi de renforcer les actions en lien avec le monde de l'entreprise. Le parrain est vu comme un conseiller avec un regard d'employeur et une vision réaliste de l'entreprise.

Pourquoi avez-vous choisi de devenir marraine pour l'hanploi ?

J'ai été approchée en 2017 par Cap Emploi en recherche de parrains pour son initiative. J'ai naturellement accepté, car j'ai une sensibilité forte pour aider les personnes en recherche d'emploi. J'ai parrainé un jeune homme en 2017 et j'accompagne une femme qui n'a pas travaillé depuis 8 ans depuis juin 2018.

Comment soutenez-vous concrètement vos filleuls ?

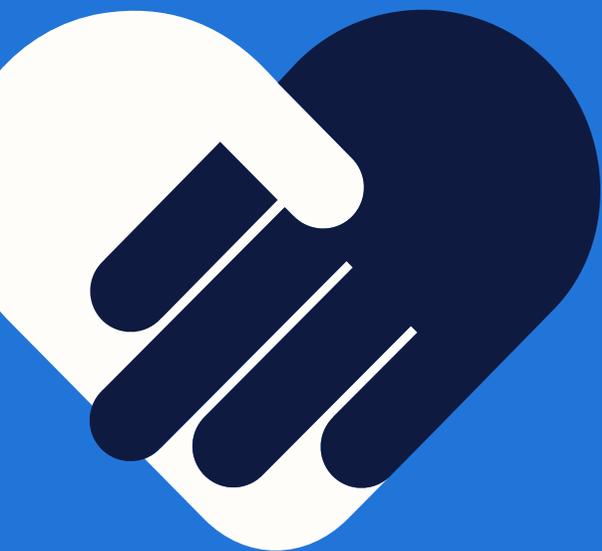
Je leur apporte mon expérience et mon vécu. Concrètement, je rencontre mon ou ma filleul(e) au moins une fois par mois,



chez Randstad ou chez Cap Emploi. S'ajoutent à ces rendez-vous des échanges téléphoniques ou mails. Je les aide dans leurs démarches auprès d'agences de travail temporaire ou pour intégrer des processus de recrutement. Je les guide avant un entretien d'embauche, les rassure, les prépare aux éventuelles questions et les aide à peaufiner leur CV. J'essaie de les libérer de leurs freins psychologiques liés à leur situation de handicap.

Qu'est-ce que cette expérience vous apporte au quotidien ?

C'est d'une richesse folle. À titre personnel, cela me fait plaisir. J'apprécie de me sentir utile en expliquant comment chercher du travail. Je suis très libre dans ma manière de gérer mes filleuls, les conseillers de Cap Emploi étant surtout là pour nous soutenir et non pour nous demander des comptes. Je suis par ailleurs soutenue par ma hiérarchie, car ce dispositif est largement mis en valeur chez Randstad, qui estime que c'est une belle cause à soutenir, en ligne avec nos valeurs et nos savoir-faire.



la semaine du handicap chez ausy

Le 1^{er} janvier 2016, AUSY signait son premier accord et s'engageait ainsi dans une politique en faveur de l'emploi de personnes en situation de handicap.

Depuis, le groupe ne cesse de multiplier les actions pour sensibiliser les collaborateurs à ces questions. La semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées, qui s'est déroulée du 19 au 25 novembre 2018, a été l'occasion de renforcer ses actions pour faire tomber peu à peu les tabous autour du handicap.

Dans ce cadre, deux jeux ont été adressés par mail aux salariés d'AUSY. Le premier intitulé « Quel collègue êtes-vous ? » permettait d'évaluer le degré de sensibilité des collaborateurs au thème du handicap. Le second, un escape game physique qui s'est tenu au siège de Sèvres, encourageait chacun à résoudre des énigmes autour du handicap. Une sensibilisation ludique, renforcée par la présence d'une personne en situation de handicap. Par ailleurs, d'autres initiatives ont été mises en place par les collaborateurs AUSY en agence : un petit déjeuner de sensibilisation, une animation théâtrale participative et un jeu de rôle.

Outre cette semaine de sensibilisation, AUSY fait le pari de l'humour pour dédramatiser le handicap tout en montrant certaines réalités à l'aide de vidéos ciblées, dans lesquelles les spectateurs sont invités à se mettre à la place des personnes en situation de handicap dans un monde inversé. AUSY contribue plus largement à l'insertion professionnelle des travailleurs handicapés. Il sous-traite certaines prestations de services auprès d'Entreprises du secteur Adapté, comme Avencod.

former pour inclure : 5^e promotion d'apprentis en situation de handicap

Faciliter le retour à l'emploi de personnes en situation de handicap fait partie des engagements forts de Randstad. Pour y parvenir, un partenariat a été mis en place entre l'IGS et les services RH et formation de Randstad afin de permettre aux personnes en reconversion professionnelle d'accéder au métier de consultant d'agence.

Pour cette cinquième session en Ile-de-France, l'évolution de la loi professionnelle a entraîné des changements notables dans le parcours. Ainsi, l'IGS privilégie les contrats d'apprentissage - et non plus de professionnalisation - d'une durée de douze mois. Tous les profils sont représentés, avec 15 participants âgés de 25 à 40 ans ayant tous un vécu et un passé professionnel dans des secteurs divers.

Pour Randstad, l'objectif de cette formation est de permettre aux participants d'avoir une deuxième vie professionnelle, et d'identifier de futurs talents, grâce à une formation de niveau 3. C'est aussi l'occasion de réaffirmer sa volonté de former pour inclure.

En 2018, et pour la première fois, la promotion était multimarques (Select, Expectra, JBM et Randstad). L'implication des managers et des acteurs RH a permis d'élargir les perspectives d'emploi pour les apprentis.



3.4 l'institut randstad

Depuis 2005, l'Institut Randstad soutient le développement de la politique du groupe Randstad en France pour le retour durable à l'emploi. Ce laboratoire d'idées accompagne les publics les plus fragilisés des territoires vulnérables en France.



trois questions à ana de boa esperança, déléguée générale de l'institut randstad pour le retour durable à l'emploi.

En 2018, Randstad a lancé un audit autour de l'Institut. Pourquoi ?

Un audit interne a en effet été réalisé : des membres du Comex, des collaborateurs du réseau Randstad et des partenaires ont été interrogés. Il nous fallait réfléchir à la trajectoire que nous voulions donner à cet outil lancé en 2005 et penser à l'inscrire plus précisément dans la stratégie globale du groupe.

L'institut avait une notoriété et une expertise reconnues en externe, mais c'était moins le cas en interne. Les collaborateurs avaient des difficultés à s'y retrouver, car nous portions plus d'une centaine de projets par an, autour des thématiques très diverses (lutte contre l'homophobie, le développement durable ou encore l'égalité des chances). Et puis, nous voulions développer le mécénat de compétences, pour aller plus loin qu'un strict apport financier.

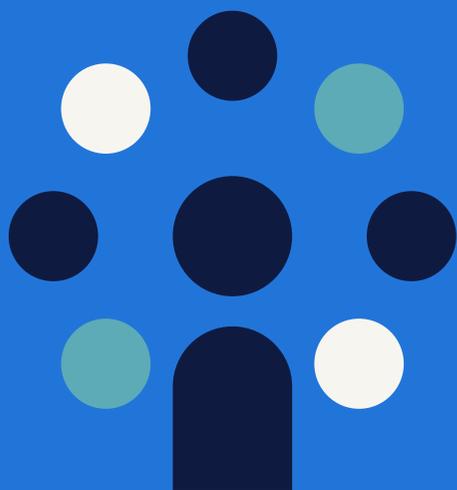
Quel est alors le nouveau positionnement de l'institut décidé en 2018 ?

L'audit a montré que les collaborateurs du groupe voulaient s'investir dans leur cœur de métier. Nous avons revu le positionnement de l'institut qui s'appelle désormais "l'Institut Randstad pour le retour durable à l'emploi". Un comité de pilotage pluridisciplinaire a vu le jour et permet de croiser les regards et d'être le plus efficace possible dans

la conduite des projets. Les cibles prioritaires des actions soutenues par l'Institut sont les jeunes décrocheurs et les personnes en situation de précarité et à la recherche d'un emploi depuis une longue durée. L'idée est de les accompagner dans ce parcours de recherche d'emploi, de redonner confiance, lever les freins, afin de favoriser une insertion professionnelle durable et réussie. L'Institut fait le choix aussi de se consacrer davantage aux territoires un peu oubliés, qu'on appelle aujourd'hui la France périphérique.

Sur quels leviers l'Institut s'appuie-t-il désormais ?

Nous cherchons à combattre la fracture numérique dans la lignée de notre stratégie Tech&Touch et nous encourageons les nouvelles formes d'emploi comme l'entrepreneuriat social par exemple. Ce sont elles qui peuvent permettre de redynamiser des territoires. En 2018, l'Institut a porté une trentaine de projets dans lesquels les collaborateurs se retrouvent davantage et sont contents de s'impliquer. Les retours sont très positifs, car ces actions permettent à nos collaborateurs de s'enrichir humainement, de toucher des publics éloignés des agences et de modifier leurs pratiques de recrutement ou d'entretien. Au total, plus de 300 personnes ont bénéficié des actions soutenues par l'institut en 2018, dont 83% concernaient l'insertion professionnelle.



flavic

L'Institut s'est engagé auprès de l'Université Paris Descartes à contribuer au financement et au lancement du diplôme d'université FLaViC (Français Langue Vivante et Culture). Ce parcours de formation en Français Langue étrangère et culture (théâtre, sport, projet socioculturel) permet l'accompagnement de publics de migrants en situation régulière, réfugiés ou demandeurs d'asile, et d'étudiants en difficulté d'apprentissage de la langue dans leur projet d'intégrer une poursuite d'études ou de trouver un emploi.

Au total, le parcours comporte 350 heures de cours menés aussi bien par des professionnels que par des enseignants et enseignants chercheurs ou des membres d'associations partenaires du projet.

Le cursus s'inscrit dans une démarche professionnalisante, car à son issue, les étudiants obtiennent une certification de niveau B2, un emploi ou une place à l'université.

Randstad est présent dès le comité de pilotage du cursus et fait le lien entre l'université et les entreprises notamment pour accompagner les apprenants dans leur insertion professionnelle à l'issue de la formation.

la table de cana

L'Institut a soutenu l'association La Table de Cana, à travers le projet « des Étoiles et des femmes ». Cette initiative permet à des femmes éloignées de l'emploi de suivre un CAP cuisine en alternance, dans les cuisines de grands restaurants. Elles bénéficient en parallèle d'un accompagnement complet pour lever les freins à l'emploi. En 2018, douze candidates ont participé au programme avec un taux de 100% de réussite au CAP. Neuf d'entre elles ont trouvé un emploi directement à l'issue de leur alternance. L'Institut a apporté son soutien financier à cette initiative ; il est venu en aide aux participantes dans le suivi de leur parcours professionnel et a participé à de nombreux événements.

droit de cités

L'association Droit de Cité située dans les Ardennes a pour objectif de renforcer le mieux vivre ensemble dans les quartiers populaires grâce à un accompagnement des publics vivant dans ces quartiers dans la recherche d'un emploi et dans une démarche de réelle insertion professionnelle. Dans cette optique, l'association met en relation des entreprises en quête de personnels et des demandeurs d'emploi en décrochage. En 2018, 122 personnes ont été suivies et aidées et 80 personnes sont sorties définitivement de la grande précarité. L'Institut Randstad a apporté son soutien financier et accompagne vers l'emploi les bénéficiaires d'aides, adressés par l'association.



partie 4

responsabilité environnementale



Thomas Collet,
contrôleur de gestion senior



3 questions à anne tournier et thomas collet

Pour Thomas Collet, contrôleur de gestion senior, et Anne Tournier, responsable études sociales et rémunérations, le respect de l'environnement est au centre de leurs préoccupations quotidiennes. Tour d'horizon avec eux de leurs bonnes pratiques.

Quelles sont les principales bonnes pratiques que vous avez mises en place au bureau afin de respecter l'environnement ?

Thomas Collet - Pour me rendre au travail à St-Denis, j'utilise principalement mon vélo. Je mets mon poste de travail en veille quand je m'absente pendant un certain temps et chaque soir, et je l'éteins à chaque veille de week-end. Mes envois d'emails sont limités et je remplace au maximum les pièces jointes par des mentions d'emplacements sur le serveur. Je veille aussi au recyclage du plastique et à la consommation énergétique. Je pars en réunion muni de ma propre tasse réutilisable de café et de ma propre bouteille d'eau. Il m'arrive de repartir des réunions/pots de départ avec des bouteilles vides en PET (polyéthylène téréphtalate) /verre pour les recycler en dehors du bâtiment. Aussi, j'éteins les salles dès que je les quitte, ainsi que celles vides à côté desquelles je passe. Enfin, je privilégie mes déplacements dans le bâtiment par l'escalier plutôt que par l'ascenseur.

Anne Tournier - De mon côté, je fais attention à limiter la production de déchets. Par exemple, à la cantine, je ne consomme quasi pas les produits emballés : yaourts, salades préemballées... Et je procède par petite étape. La prochaine est de supprimer l'utilisation des serviettes jetables. Je «boycotte» certains produits en expliquant mon choix à mes collègues que je trouve bienveillants quant à mes habitudes. Lorsque j'apporte mes repas, ils sont dans des contenues réutilisables. Lors des pots d'entreprise, j'utilise un gobelet en inox pour éviter le gobelet en plastique. Il m'arrive de rapporter chez moi les bouteilles pour les y jeter. Enfin je ne prends pas ma voiture pour venir parce que j'ai une alternative en transport en commun. J'ai une vraie marge de progression en ce qui concerne l'utilisation des outils informatiques et du stockage de données.

Evoquez-vous ces actions avec vos collègues ?

Thomas Collet - J'informe tous les nouveaux collaborateurs de ce qui est fait dans le bâtiment pour le tri. Je fais savoir autour de moi que les bouteilles en PET et canettes en métal (acier/aluminium) ne sont pas triées, et il arrive qu'en retour des collègues m'apportent celles qu'ils ont consommées en vue de leur recyclage en dehors du bâtiment. Je préfère cela plutôt que ces emballages ne soient pas recyclés.

Anne Tournier - Je communique essentiellement avec mes collègues les plus proches et sur le ton de l'humour et de la bonne humeur. Je leur explique pourquoi je cherche à limiter le nombre de déchets et pourquoi je pense que le bon déchet est celui qu'on ne produit pas directement ou indirectement. Pour faire bouger les consciences dans l'entreprise, il faudrait créer en interne un groupe de référents développement durable. Sur l'environnement, je pense que les salariés sont très à l'écoute des signaux forts venant du groupe.

Pourquoi ces actions du quotidien sont importantes pour vous ?

Thomas Collet - Cela fait partie de mon éducation influencée d'Allemagne, pays dans lequel les initiatives écologiques datent déjà d'il y a trente ans. Pour moi, les attitudes que nous avons au bureau ou même en vacances doivent être les mêmes qu'en privé. L'écologie est un sujet essentiel et l'impulsion doit venir du citoyen avant tout. C'est en réalisant ne serait-ce qu'une petite action qu'on fait bouger les choses.

Anne Tournier - Pour être en cohérence, je pratique depuis plusieurs années le zéro déchet chez moi et au bureau. Et je me renseigne sur l'impact de l'homme sur la nature : nous sommes présents aujourd'hui, mais j'ai envie de penser aux générations futures pour que ce ne soit pas compliqué pour eux pour la suite. Cela me conduit à choisir d'autres manières de consommer.

4.1 nos engagements

Engagé dans une politique globale de développement durable depuis 2011, Randstad mesure l'impact de ses activités sur son environnement et cherche à améliorer continuellement ses efforts en matière de consommation énergétique, de recyclage des déchets ou encore de politique humanitaire.



VSO : 2 départs en 2018

Depuis 15 ans, Randstad travaille aux côtés de VSO (Voluntary Service Overseas) pour combattre la pauvreté et fournir un soutien aux pays en voie de développement. À travers ce partenariat, le groupe Randstad offre à ses collaborateurs/trices l'opportunité de contribuer au développement d'une organisation locale en offrant leurs compétences dans divers domaines d'expertise (ressources humaines, management, gestion, comptabilité...). Dans ce cadre, Marion Boher, chargée de développement des compétences intérimaires, et Delphine di Toro, responsable du centre d'excellence Randstad Sourceright, partagent leurs expériences.

Où êtes-vous parties et qu'avez-vous fait sur place ?

Marion Boher

Je suis partie à l'est de l'Inde en mai 2018 pour participer à un programme pilote appuyé par le gouvernement local et destiné à faciliter l'insertion professionnelle des personnes handicapées. Le projet était de mettre en place des structures locales d'accompagnement vers l'emploi et d'assurer la formation des coordinateurs locaux. La mission recouvrait trois objectifs : apprendre à orienter les



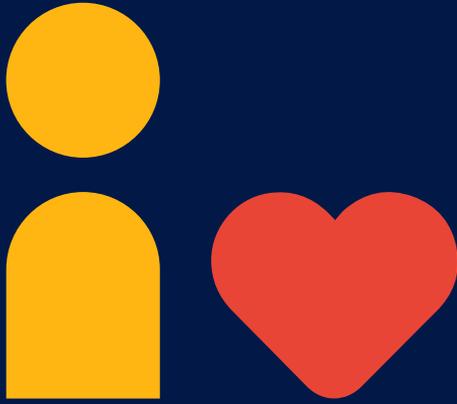
personnes vers des formations locales correspondant à leurs profils, accompagner dans la création de microentreprises et nouer des partenariats avec de grandes entreprises locales en vue d'une mise à l'emploi directe des personnes handicapées.

Delphine di Toro

Entre septembre 2018 et fin février 2019, j'ai été à Dar es-Salaam en Tanzanie au siège local de VSO. J'y étais pour une collaboration avec l'équipe RH et des opérations. Notre grand challenge : faire en sorte d'organiser et de gérer nos missions afin d'assurer une pérennité de notre travail, c'est à dire accompagner, transmettre nos connaissances et des méthodes afin de renforcer l'autonomie des équipes locales.

Mes missions portaient essentiellement sur : l'amélioration continue des process RH (lean management), la montée en compétence des managers en gestion de projets, l'organisation de formation à distance et de coaching individuel destinés aux managers. J'ai également coordonné un nouveau partenariat Randstad/VSo pour lequel nous avons déjà connu nos premiers succès : le nouveau label pour des PME.





Qu'avez-vous pensé du dispositif VSO ?

Marion Boher

Le dispositif VSO constitue une opportunité incroyable de pouvoir partir tout en étant salariée Randstad, notamment pour moi qui avais cette envie très ancienne de partir à l'étranger pour faire du bénévolat. Ce partenariat entre VSO et Randstad nous ouvre des portes : lorsqu'on postule chez VSO en passant par le groupe, on a toute l'attention de l'association. J'ai eu l'appui de ma hiérarchie dans cette aventure ainsi que de mes collègues. On peut partir l'esprit libre et se consacrer pleinement à l'action humanitaire. Et le dispositif VSO est très sérieux et cadré tant sur la formation en amont pour appréhender les différences culturelles et les problématiques auxquelles on peut être confronté sur place qu'en termes de sécurité une fois dans le pays.

Delphine di Toro

Le process VSO est très sérieux et nous permet de nous préparer au mieux à la réalité du terrain. J'ai particulièrement apprécié les trois jours de training réalisés à base de jeux de rôle et de coopération avant le départ. Cela nous facilite les choses une fois sur place. Le seul petit bémol que je note, c'est que nous n'avons pas pleinement conscience au départ de la charge de travail qu'il y a en amont, car cela peut être parfois compliqué à gérer avec nos fonctions habituelles.

Qu'est ce que vous en avez tiré ?

Marion Boher

C'était une expérience d'une incroyable richesse. Travailler pour des projets portés localement par de petites ONG permet de participer à tout. Dans mon cas, je suis intervenue aussi bien sur la mise en place de partenariats avec des entreprises et des organismes de formation indiens, que la création de process, la formation des référents locaux, la mise en place d'actions de communication autour du projet... Cette diversité dans les missions, tout comme le fait de travailler au sein d'une équipe internationale (j'étais en binôme avec une volontaire de Randstad US) renforce l'ouverture d'esprit. Il faut aussi faire preuve de créativité car les moyens locaux ne sont pas les mêmes et les embûches nombreuses dans la mise en place de ce type de projet.

Delphine di Toro

Je rentre vraiment changée de cette expérience. Elle est très riche au niveau du travail même, car nous sommes confrontés à une nouvelle manière de réfléchir et de travailler. S'adapter aux habitudes locales est parfois déroutant au début, car il y a un véritable fossé entre nos cultures et manières d'agir, mais l'expérience permet d'apprendre sur soi quant à sa capacité d'adaptabilité, son ouverture d'esprit. C'est un vrai challenge qui permet de prendre du recul et d'apprendre beaucoup aussi des locaux. Car cette expérience repose avant tout sur des rencontres exceptionnelles, avec des personnes qui ont autant à nous apprendre que nous. Les valeurs humaines d'intégrité, d'honnêteté, de tolérance, ... prennent tout leur sens et sont encore plus fortes aujourd'hui ! C'est avant tout une expérience de vie !



4.2 initiatives locales



le recyclage, l'affaire de tous

A Montoir-de-Bretagne, le recyclage est une affaire de tous les jours. Depuis plusieurs années, l'agence fait appel aux services de l'association "Les papiers de l'espoir", qui collecte des papiers usagés pour les recycler. Les collaborateurs Randstad broient tous les documents inutiles destinés à l'externe et remplissent des sacs poubelle, ensuite ramassés par des bénévoles de l'association. Les collaborateurs réutilisent aussi les papiers brouillons destinés à l'interne pour éviter de gaspiller. Depuis quelques mois, ils récupèrent aussi les bouchons de bouteille en plastique pour les jeter dans des lieux spécialisés de récolte.

refonte de la politique voyage

Afin de respecter les engagements environnementaux du groupe et de s'adapter aux attentes de ses salariés, le groupe Randstad a refondu sa politique voyage en 2018. Au programme, trois évolutions majeures sont mises en avant depuis le 5 mars 2018. D'abord, tous les salariés, quel que soit leur statut, bénéficient des mêmes règles de confort et d'usage. Ensuite, le groupe a voulu améliorer le confort de voyage de ses collaborateurs en leur faisant bénéficier de la première classe en train pour tout voyage au-delà de deux heures (et sans durée de trajet pour les grands voyageurs). Cette mesure a permis de réduire de 12% les kilomètres parcourus en avion par les salariés du groupe entre 2017 et 2018. Enfin, le groupe a révisé à la hausse ses barèmes hôteliers pour laisser plus de choix aux collaborateurs. Randstad continue par ailleurs de développer les solutions alternatives au déplacement. Ces évolutions s'inscrivent dans les actions responsables du groupe, destinées à réduire l'impact sur l'environnement et à multiplier les actions durables.





rénovation du siège : un bâtiment intelligent

Soucieuse de préserver la planète, Randstad multiplie les initiatives pour réduire les dépenses énergétiques. À l'occasion de la rénovation du siège de Saint-Denis, le groupe avait pour objectif de rendre le bâtiment intelligent et modulable pour s'adapter aux évolutions environnementales. Ainsi, l'équipe technique a optimisé l'éclairage au plafond, qui est désormais entièrement équipé de LED, tout comme les lampes de bureau. Des détecteurs de présence permettent d'actionner ou de stopper l'allumage en cas de présence ou d'absence de salariés dans les bureaux ou salles de réunion.

La climatisation a, elle, été entièrement renouvelée avec le changement de toutes les bouches assurant une meilleure diffusion. Enfin, pour économiser l'eau, 78 robinets ont été changés avec une temporisation à trois secondes sur détecteur de mouvement et un mousseux installé sur chacun d'eux destiné à diminuer considérablement les volumes d'eau utilisés.

Toutes ces fonctionnalités sont gérées par les services techniques qui s'assurent de réguler les fluides de l'immeuble.

remboursement kilométrique à vélo chez ausy

Sensible à la préservation de l'environnement, Ausy entend faciliter l'utilisation de transports alternatifs pour l'ensemble de ses collaborateurs. Depuis septembre 2018, il propose le remboursement des kilomètres effectués à vélo. Le principe est simple : les collaborateurs qui se rendent au travail à vélo bénéficient d'une aide financière de 25 centimes du kilomètre, plafonnée à 200 euros par an. L'aide est allouée une fois par an aux salariés bénéficiaires et versée en janvier de l'année suivante.



4.3 évaluations externes de notre politique RSE

ecovadis

Chaque année, le très renommé cabinet de notation international Ecovadis évalue notre politique RSE via un questionnaire très complexe basé sur des réponses par la preuve. Bonne nouvelle : en 2018, notre score a encore progressé, avec un résultat de 77/100. « [Randstad est l'entreprise la mieux notée de la profession et fait partie des 2% des entreprises les mieux notées tous secteurs confondus](#) », souligne Françoise Benedetti, chef de projet RSE.

