



rapport sociétal

randstad 2022.

  
randstad

human forward.

# table des matières.

- 3 introduction.
- 4 temps forts.
- 5 matrice de matérialité.
- 6 portrait.  
notre ambition  
nos valeurs  
nos services et spécialisations  
nos indicateurs clés
- 9 principes du rapport.
- 10 les ODD comme fondements de l'entrepreneuriat durable.
- 11 ODD 1 : pas de pauvreté.  
une propre politique de droits humains
- 12 ODD 3 : bonne santé et bien-être.  
soulager nos collaborateurs
- 17 ODD 5 : égalité entre les sexes.  
une politique d'égalité, de diversité, d'inclusion & d'appartenance  
coach anti-discrimination  
motifs de discrimination
- 21 ODD 8 : travail décent et croissance économique.  
innovation des talents  
conformité
- 28 ODD 10 : réduire les inégalités.  
bénévolat par-delà les frontières  
journée de volontariat  
politique des droits de l'homme  
bouger pour impacter la vie (des femmes)  
equal pay
- 32 ODD 12 : consommation et production responsables.  
rapport d'impact  
déchets  
de la bannière au porte-clés  
dalles de tapis durables
- 34 ODD 13 : lutte contre les changements climatiques.  
travail hybride  
siège breem  
mobilité  
émissions de CO<sub>2</sub>  
choix des avantages extralégaux
- 38 engagement.
- 39 mesure annuelle customer delight.  
les études de Randstad  
Top Employer  
dialogue social  
formation continue
- 47 partenaires en rse.
- 49 les 10 « Good Work Goals ».
- 52 le mot de la fin.

# introduction.

Chers lecteurs,

C'est pour moi un plaisir de vous présenter pour la première fois le rapport de durabilité et un honneur de reprendre le flambeau de Herman Nijns. Le développement durable, et en particulier son volet humain, est un aspect qui me tient fort à cœur. Je considère qu'il y va de ma responsabilité personnelle d'assumer pleinement notre rôle d'entreprise à cet égard. 2022 fut une année qualitative en termes de responsabilité sociétale de l'entreprise. Partout, l'accélération du développement durable est palpable. Nous le constatons nous-mêmes parmi nos clients et nos talents. Le climat, la circularité, la diversité et l'inclusion sont autant de thèmes qui font l'objet de nombreux dialogues.

En tant que premier employeur du pays, avec plus de 12.000 clients à notre actif et plus de 160.000 talents mis à l'emploi, l'une de nos principales missions est de faciliter la transition vers un marché durable du travail et de contribuer aux objectifs de développement durable, qui constituent la clé de voûte de ce rapport.

C'est une grande source de satisfaction de voir l'ensemble de nos engagements durables consignés dans un même rapport. L'un des moments forts de 2022 fut sans conteste la remise de notre Randstad Employer Brand Award. Avec Handicap International comme lauréat de l'award de l'employeur le plus attractif dans le secteur non marchand, c'est un signal fort que la société nous a envoyé : l'inclusion est un facteur d'attractivité crucial des employeurs sur le marché du travail. Les témoignages issus de la pratique des personnes en situation de handicap et les écueils qui jalonnent leur recherche d'un travail adapté m'ont personnellement touchée. Ils m'ont d'autant plus motivée à faire endosser à Randstad un rôle pionnier en la matière, à titre d'organisation mais aussi à travers la sensibilisation de nos clients.

L'« employabilité » est un important pilier de notre organisation ; elle consiste à mieux armer les personnes éloignées du marché du travail et à les accompagner vers un emploi durable. C'est à nous qu'il appartient de combler cette distance en rapprochant demandeurs d'emploi

et entreprises. En 2022, nous avons accompagné quelque 8.744 demandeurs d'emploi. Notre taux de réussite de 65% nous a permis d'avoir un impact non négligeable sur l'évolution vers un marché du travail plus inclusif et plus optimal dans son fonctionnement.

Le renouvellement de nos outils de travail nous a permis de faire le bonheur de 600 jeunes en faisant don de nos « vieux laptops » à Digital For Youth. Ces ordinateurs portables serviront à réduire le fossé numérique chez les jeunes qui ont plus difficilement accès au monde digital. Le travail accompli en 2022 est énorme, vous le lirez dans ce rapport, mais il reste encore beaucoup de pain sur la planche dans les années à venir. En ma qualité de CEO, je m'engage pleinement à mettre toute mon énergie au service de notre mission : devenir l'entreprise de talents la plus équitable et la plus spécialisée.

Excellente lecture !

[Annic Bosmans](#)  
CEO Randstad Group Belux



# temps forts.

## janvier

Randstad Group Belgium est élue Top Employer pour la 5ème année consécutive

## février

Randstad est la marque la plus forte dans le secteur de l'intérim selon le bureau d'études KANTAR

## mars

Randstad organise une formation gratuite de chauffeur C/CE  
Randstad Research : le nombre élevé de postes vacants ne mobilise pas directement les travailleurs

## avril

Randstad Research : le travail des étudiants atteint des records. Plus d'étudiants au travail et plus d'heures prestées qu'avant le Covid

## septembre

Randstad Research : optimisme des jeunes quant à leurs opportunités sur le marché du travail

## juin

Randstad Research : les étudiants travaillent de plus en plus souvent en cours d'année (72%)

## mai

Randstad Employer Brand Research : la VRT et Handicap International sont les employeurs les plus attractifs  
Randstad Employer Brand Research : les femmes placent plus haut la barre que les hommes pour choisir leur employeur

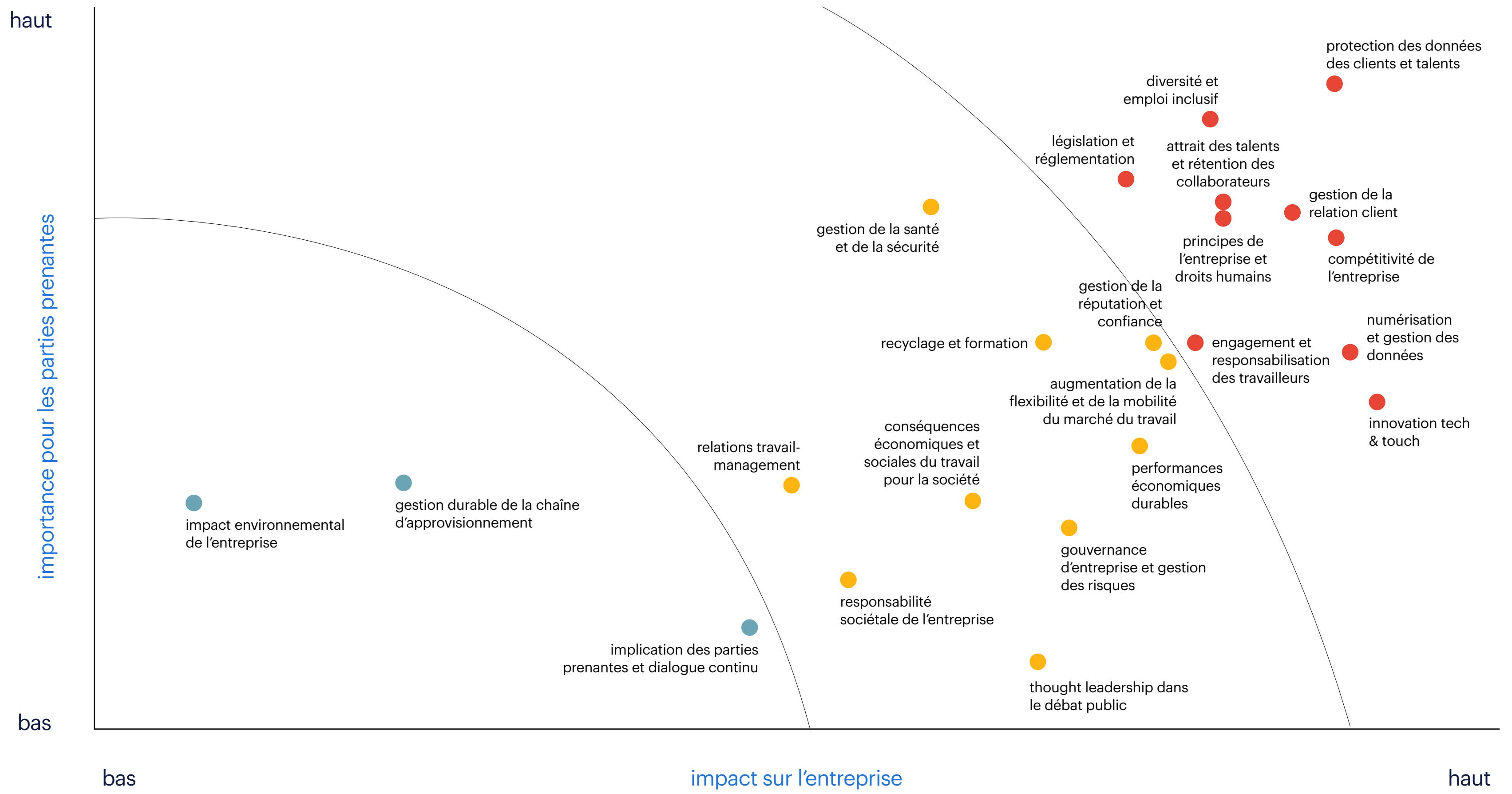
## octobre

Randstad Research : les citoyens de Belgique portent un jugement plutôt négatif sur la migration, mais pas si elle est motivée par le travail  
Randstad Group Belgium fait don de 600 ordinateurs portables à digital for youth.  
Enquête « client mystère » sur la discrimination fondée sur l'âge

## novembre

Visite du ministre flamand de l'Emploi Brouns et de la secrétaire d'État de Moor au projet Future2Work axé sur la mise à l'emploi des demandeurs d'asile.  
Fedasil recourt pour la première fois au travail intérimaire pour gérer la crise de l'accueil.

# matrice de matérialité.

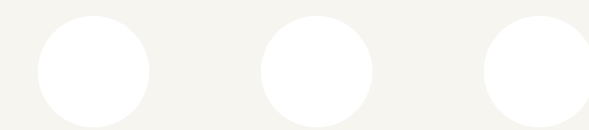


portrait.

Un partenaire de confiance à visage humain dans un univers de talents dominé par la technologie.

notre ambition

À l'heure où la technologie acquiert une importance croissante dans l'ensemble du processus de recrutement, Randstad Group souhaite s'investir pleinement dans les contacts humains qui ont un impact sur la carrière professionnelle des gens. Nous voulons accompagner ceux-ci, de leur premier job de vacances jusqu'au flexi-job à leur retraite. En 2022, nous avons placé plus de 160.000 talents auprès de plus de 12.000 clients.





## nos valeurs

connaître

---

servir

---

faire confiance

---

viser la perfection

---

promouvoir simultanément les intérêts

---

de toutes les parties prenantes

---

Définies dès l'origine de Randstad, ces valeurs fondatrices sont le ciment de toutes nos activités et procédures. Chaque collaborateur les cultive fièrement auprès de nos clients et candidats. Notre activité doit être en toute circonstance bénéfique pour l'ensemble de la société.

## nos services et spécialisations

### Randstad Staffing:

spécialisations par secteur et par groupe cible  
temporaire – temporaire avec fixe en option - fixe

NRU - National Retail Unit  
Randstad Payroll Solutions  
Randstad Young Talents

### Randstad Inhouse Services

- Randstad inhouse dans votre entreprise pour l'engagement d'intérimaires à grande échelle
- service adapté optimal
- réduction des coûts
- solutions sur mesure

### Randstad Professionals

Project sourcing, engineering, ICT, finance, life sciences, HR, sales & marketing, interim management

Ausy

Hudson

Randstad Recruitment & Selection

### Randstad HR Solutions

- Randstad RiseSmart Outplacement Career Services, Loopbaanfocus, Competence & Assessment Services, Employability
- Randstad Sourceright: Managed Service Provider (MSP) & Recruitment Process Outsourcing (RPO)



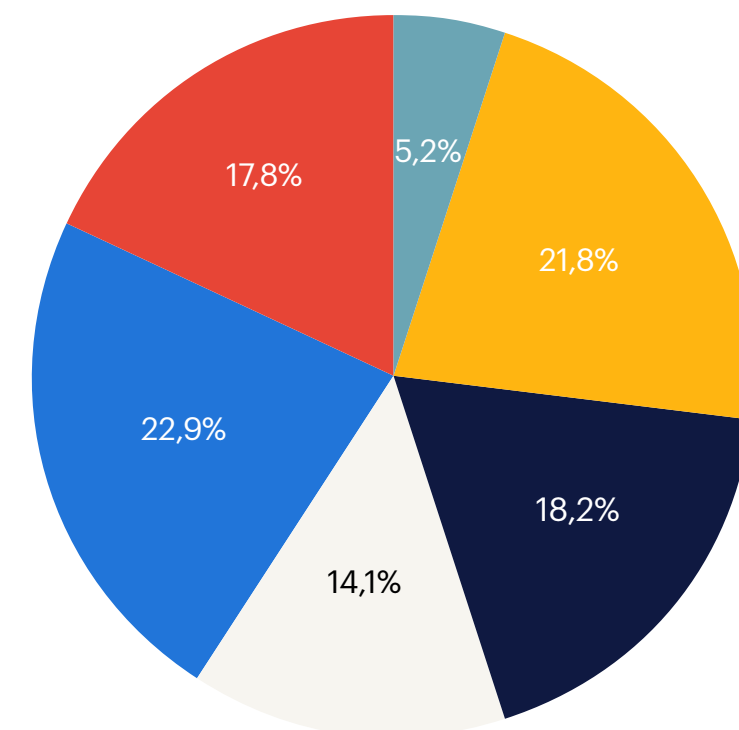
## nos indicateurs clés

### talents internes

2.135 collaborateurs fixes employés par Randstad Group en Belgique

dont :	nationalités :	20
318 ♂ 14,9%	travailleurs en situation de handicap :	8
1817 ♀ 85,1%	niveau de formation :	
451 managers (+ 2)	30,36% de masters	- 0,3%
25% ♂ (- 2%)	50,21% de bacheliers	- 1,3%
73% ♀ (+ 2%)	20,57% de diplômés du secondaire	+ 2,6%
	0,20% de diplômés du primaire	+ 0,2%

âge :		
18-24	111	5,2%
25-29	465	21,8%
30-34	389	18,2%
35-39	302	14,1%
40-49	488	22,9%
≥ 50	380	17,8%



### talents externes

162.744 intérimaires au travail (- 12.314 soit - 7%)

dont :	nationalités :	166
90.312 ♂ 55,5%	travailleurs en situation de handicap :	150
72.432 ♀ 44,5%	employabilité :	
16.952 par jour en moyenne	14% sans diplôme du secondaire	+ 4%
dont...		
2.729 décrochent un recrutement fixe	583 agences :	- 9
	80 inhouses	+ 1
se détaillant comme suit :		

âge:		
58,1% < 25	47.546.455 heures prestées	(-5,91%)
25< 33,4% < 50	pour nos clients par nos intérimaires,	
8,5% ≥ 50	nos aides ménagères et nos collaborateurs de projet	





## principes du rapport.

Depuis 2001 déjà, nous publions toutes nos activités en matière d'entrepreneuriat durable dans un rapport de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE). Chez Randstad, nous sommes convaincus que la valeur d'une entreprise ne se mesure pas qu'à ses résultats financiers. Comme le prône une des valeurs de notre entreprise, nous visons, pour chacune de nos activités, la défense simultanée des intérêts de toutes les parties concernées. Pour chacune de ses décisions et de ses activités, l'entreprise doit tenir compte à la fois du client, du fournisseur, du talent, de la société et du climat. Chez Randstad, l'entrepreneuriat durable n'est donc pas une notion réactive. Entreprendre durablement ne consiste

pas à compenser par quelques « beaux gestes » les dégâts causés par l'activité de l'entreprise. La durabilité doit s'enraciner dans chaque activité de l'entreprise, dans sa manière de mener ses affaires, dans le cœur de sa politique comme pilier stratégique de l'entreprise.

Ce rapport vous offre, chers lecteurs, une immersion dans notre politique de durabilité. Il se veut le reflet de notre impact et souhaite partager avec vous notre vision du futur et les objectifs que Randstad s'est fixés.

Le présent rapport porte sur toutes les activités de Randstad Group Belgium. Les informations présentées dans ce

rapport ont été fournies et validées par les responsables de chaque département concerné. Ensemble, elles fournissent une description objective des engagements de Randstad en 2022. Vous retrouverez tous nos résultats financiers dans le rapport annuel de Randstad Global. Ce dernier fait également état de nos résultats mondiaux en matière d'entrepreneuriat durable. Randstad partage ses services de support avec Tempo-Team au sein du Shared Service Center de Randstad Group Belgique. C'est pourquoi nous parlons parfois, dans ce rapport, d'actions groupées conduites au nom de Randstad Group.

[Birgit Wachtelaer](#)  
Conseillère en RSE





le cœur de  
« Agenda 2030 »  
est constitué  
des 17 ODD.

les ODD comme fondements  
de l'entrepreneuriat durable.

En septembre 2015, les 193 États membres des Nations Unies ont officiellement approuvé le plan « Agenda 2030 » en vue de bâtir un avenir meilleur. Ce plan établit une feuille de route pour les 15 années à venir en vue d'éradiquer la pauvreté extrême, l'inégalité et l'injustice, et de préserver notre planète. Le cœur

de cet « Agenda 2030 » est constitué des 17 objectifs de développement durable (ou ODD) repris ci-dessus. Ces 17 objectifs peuvent s'articuler autour de 3 axes : économique, social et écologique. Ils constituent le cœur de la RSE et, par conséquent, le fil conducteur de ce rapport sociétal.

Randstad Group contribue essentiellement aux ODD 1, 3, 5, 8, 10, 12 et 13. Ce rapport indique dans l'ordre chronologique, pour chaque ODD, les activités de l'entreprise qui ont contribué à atteindre l'objectif de développement durable.

# ODD 1 : pas de pauvreté.

## une propre politique de droits humains

Toutes les politiques font l'objet d'évaluations régulières au sein de Randstad Group avant d'être améliorées ou complétées si nécessaire. En juin 2021, Randstad Group a renouvelé le document énonçant tous les thèmes (comme la diversité & l'inclusion, le refus de la discrimination et de l'intimidation, la santé et la sécurité) qui imprègnent déjà nos procédures : la Randstad Group Human Rights Policy. La human rights policy lui permet de fixer les principaux principes relatifs aux droits humains pour l'ensemble de ses collaborateurs.

Fidèle aux valeurs clés de l'entreprise et de la stratégie « Human Forward », Randstad Group estime que chacun a le droit d'être traité dans le respect et la dignité. En tant que leader mondial dans le secteur des services RH, nous assumons notre rôle dans la société et notre responsabilité en matière de respect des droits humains. Nous nous engageons à éviter que nos activités

et services entraînent, directement ou indirectement, des conséquences négatives sur les droits humains, et à les combattre le cas échéant.

Cosignataire du Pacte mondial des Nations unies, Randstad Group respecte et soutient tous ses principes, y compris ceux qui ont trait aux droits humains et au travail. À savoir : la liberté d'association et le droit de négociation collective, l'élimination de toute forme de travail forcé ou obligatoire, l'abolition effective du travail des enfants et l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.

### Objectif ?

Démontrer notre engagement envers les droits humains et exprimer clairement la position de Randstad Group, en lien avec nos valeurs et notre slogan « human forward ». Cette politique est signée par notre CEO.

## déstockage en faveur de la lutte contre la pauvreté infantile

Le développement durable se cache parfois dans les petits gestes. Dans une mentalité. Chaque fois qu'un surplus ou un déchet apparaît, une sonnette d'alarme retentit. C'est ainsi que le département de communication interne a remarqué que quelques cadeaux d'été n'avaient toujours pas de propriétaire. Ces cadeaux d'été – des serviettes de plage – ont été proposés en interne à prix démocratiques. Les recettes de cette vente sont allées à l'une des entreprises partenaires de Randstad Group : Pelicano. L'objectif étant de contribuer à lutter contre la pauvreté infantile.

La vente a rapporté 275 €. Ce montant a été doublé par la direction afin de récompenser cette initiative spontanée. Pelicano a ainsi reçu 550 €. Une différence de 550 € dans la société, rien que grâce à la récupération efficace d'un surplus. Ou comment la pensée systémique ou circulaire produit des effets directement tangibles.



# ODD 3 : bonne santé et bien-être.

Un travailleur a besoin avant tout de sécurité pour pouvoir exercer son emploi et s'épanouir. Un environnement professionnel sécurisé s'avère crucial, au même titre qu'une ambiance de travail sûre. En effet, il ne s'agit pas seulement d'être en sécurité ; encore faut-il se sentir en sécurité sur son lieu de travail et parmi ses collègues.

Sécurité, santé et bien-être au travail constituent des valeurs clés pour Randstad Group. Chaque année, nos safety experts élaborent de nouvelles formations, des ateliers pratiques et des idées inspirantes en vue de concrétiser notre politique en la matière.

## soulager nos collaborateurs

En général, nous sommes tous bien entourés par nos collègues et notre famille, mais dans certaines circonstances, l'écoute bienveillante d'un collègue ou d'un proche ne suffit pas. Il y a certains sujets pour lesquels les collaborateurs préfèrent s'entretenir avec une personne neutre et bénéficier d'un accompagnement.

## aide financière, juridique, en cas de stress ou de burn-out

N'importe quel collaborateur de Randstad peut faire appel au service externe « Employee Assistance Program », ou EAP en abrégé, lorsqu'il ou elle :

- ressent du stress dans son travail ou se sent surmené(e). En complément, la possibilité lui est offerte de suivre en ligne un programme de pleine conscience.
- a besoin d'aide sur le plan juridique (par ex. en cas de divorce), financier (par ex. en cas de surendettement) ou pratique (par ex. dans la recherche d'une garde pour son enfant).

Un accompagnateur professionnel aide nos travailleurs à résoudre leurs problèmes. Ce service est entièrement gratuit et assuré par une structure externe afin de garantir anonymat et objectivité à l'ensemble de nos collaborateurs.

S'ils sont âgés de plus de 14 ans, les enfants de nos travailleurs peuvent également bénéficier gratuitement de ce service.

## soutien aux malades de longue durée

Care4you est un programme mis sur pied par Randstad dans le but d'aider les collaborateurs absents de longue durée. Afin de mener à bien ce programme, nous travaillons avec notre partenaire Securex. Les collaborateurs absents depuis plus d'un mois sont contactés par un collaborateur externe de Securex. Le but de cet entretien est de ne pas perdre le feeling réciproque et d'examiner les besoins et inquiétudes des collaborateurs. Au retour du collaborateur, une discussion approfondie s'engage sur la manière dont cette personne envisage son nouveau départ. Si des adaptations sont nécessaires, comme un travail à 4/5 temps, les formalités sont réglées par le programme care4you.

### ligne d'assistance anonyme

Une ligne téléphonique gratuite et anonyme (accessible 24/7) complète cette formule. Cette ligne est gérée par deux personnes de confiance internes et une personne de confiance externe. Formées par Securex, les personnes de confiance internes suivent une formation et un recyclage annuel dispensés par Securex. Ces deux collaborateurs sont habilités à venir en aide à leurs collègues lorsque ceux-ci sont confrontés à une situation d'agression au travail, de harcèlement moral ou sexuel, de stress, de burn-out ou de conflits interpersonnels. Leurs coordonnées sont accessibles à tous nos collaborateurs.

### Pourquoi choisir des personnes extérieures pour nos programmes internes ?

Nous savons par expérience que le choix d'un organe externe permet à nos collaborateurs de se sentir moins obligés de fournir des réponses socialement correctes. Ils peuvent s'exprimer ouvertement et en toute franchise, sans avoir le sentiment que leurs

propos seront consignés dans leur dossier de travailleur. Ensemble, ils font le point de la situation et envisagent d'éventuelles pistes de soutien afin de permettre au travailleur de reprendre sa place sur le marché du travail. La participation à ce programme s'opère exclusivement sur base d'une démarche volontaire de la part du collaborateur.

### point de contact pour les mauvaises pratiques

Il importe de pouvoir communiquer à tout moment les incidents, situations ou soupçons de comportements dont l'entreprise est le théâtre et qui seraient en inadéquation avec nos valeurs clés. L'identification de ces situations doit être possible pour les personnes internes mais aussi externes à l'entreprise. C'est pourquoi tout le dispositif précité s'est vu complété par un point de contact public pour le signalement des mauvaises pratiques.

#### *Quelles pratiques peuvent y être signalées ?*

- violations des principes de base en matière de droits humains
- négligences en termes de sécurité et de santé
- violations de nos Business Principles
- violations des règles politiques ou procédures (par ex. pratiques de concurrence déloyale, discrimination, intimidation, corruption, fraude)
- faits délictueux
- non-respect d'obligations légales (incluant les pratiques financières et comptables incorrectes)
- inconduite personnelle ou attitude irrespectueuse.

Les personnes qui ont été témoins ou impliquées dans une infraction à l'une de nos politiques, ou qui s'interrogent sur le bien-fondé d'une situation, peuvent faire appel au point de contact. Celui-ci est renseigné sur notre site sous le terme « Misconduct Reporting Procedure ».

Ce point de contact prévoit la possibilité d'un signalement par le biais d'un formulaire en ligne, mais aussi d'une ligne d'intégrité, c.-à-d. un numéro de téléphone gratuit qui peut être appelé à tout moment pour signaler les abus sans aucune crainte de préjudice. Le rapport est ensuite traité, si besoin anonymement, par l'Integrity Officer de Randstad Group, qui entame alors une enquête interne afin de comprendre ce qui s'est passé exactement.



### Pourquoi toujours le choix de l'anonymat ?

Bien que Randstad Group ait à cœur de garantir une culture de feedback ouverte et de soigner son lien de confiance avec ses collaborateurs, les collaborateurs de Randstad Group pourraient se sentir obligés dans certains cas de recourir à un signalement anonyme. C'est la raison pour laquelle, quel que soit le scénario, ils peuvent toujours compter sur leur anonymat, exactement comme les personnes externes.

### stimuler la vitalité

Randstad Groupe dispose d'une équipe vitalité depuis plus de 10 ans déjà. Cette équipe coache les collaborateurs de Randstad Group pour les aider à adopter un mode de vie plus sain. Depuis 2016, elle publie chaque année son magazine interne intitulé « Vitalité ».

Le magazine « Vitalité » est envoyé chaque printemps à l'ensemble des collaborateurs. Objectif de Randstad Group : signifier à tous ses collaborateurs que des thèmes comme la vitalité et le bien-être occupent une place prépondérante au sein de l'entreprise.

### Les objectifs de vitalité de Randstad Group :

- s'inspirer et se motiver mutuellement à améliorer sa vitalité.
- orienter vers plus d'introspection et inciter à prendre soin de soi

Chaque collaborateur reçoit le magazine Vitalité une fois par an à son domicile. Au menu : portraits de collègues, anecdotes en lien avec la pratique, tests, témoignages... ainsi qu'une foule de conseils utiles pour s'épanouir dans les meilleures conditions, au travail comme à la maison. Un chouette support pour créer du lien entre les collaborateurs et leur permettre de partager leurs expériences personnelles.

2022 a vu paraître la sixième édition de Vitalité. L'entreprise veut apprendre à ses travailleurs à affronter les vagues à la manière de vrais surfeurs. Bouger est crucial, tant sur la planche que dans le cadre de son travail. On y détaille les nombreuses pistes qui existent au sein de Randstad Group et ce qui se passe lorsqu'on prend malgré tout la tasse, ce qui peut arriver même aux meilleurs surfeurs. Le numéro de cette

année s'est par ailleurs intéressé au rôle sociétal de Randstad Group et à la manière dont l'entreprise encourage ses collaborateurs à s'engager pour la société.

### pourquoi le magazine paraît-il sur papier et non en mode digital ?

Si nous optons résolument pour un exemplaire physique, c'est pour qu'il puisse être lu tranquillement, y compris par les autres membres de la famille. C'est un exemplaire à conserver, toujours consultable, que l'on peut feuilleter à tout moment. Le magazine se double d'un cahier amovible reprenant quelques coordonnées utiles en matière de bien-être et de santé. Songeons aux programmes cités plus haut, aux personnes de confiance et aux numéros de téléphone à contacter en cas de besoin. Ce n'est donc pas un magazine destiné à disparaître dans la corbeille une fois lu. Randstad Group compense en outre les émissions de CO<sub>2</sub> liées à ses envois. Plus de détails dans la section consacrée à l'ODD 13.

## notre sécurité en chiffres

accidents du travail collaborateurs internes	2018	2019	2020	2021	2022
taux de fréquence	1,97	1,41	0,40	1,05	1,66
taux de gravité	0,03	0,04	0,01	0,00	0,05
taux de gravité global	0,42	0,20	0,07	0,00	0,19

accidents du travail intérimaires	2018	2019	2020	2021	2022
taux de fréquence	36,35	35,37	36,41	36,70	34,39
taux de gravité	0,79	0,70	0,78	0,81	0,80
taux de gravité global	3,73	3,23	3,65	3,59	3,37

secteur	2018	2019	2020	2021	2022
taux de fréquence	41,98	40,69	37,6	39,34	38,4
taux de gravité	0,92	0,87	0,89	0,89	0,90
taux de gravité global	2,91	2,90	3,17	2,67	2,76

Les définitions de taux de fréquence (Tf), taux de gravité réel (Tg) et taux de gravité global (Tgg) nous donnent une indication de la quantité d'accidents du travail qui surviennent en fonction du nombre d'heures prestées, le taux de gravité et le taux de gravité global indiquant la période d'absence due à un accident du travail. Vous trouverez ci-dessous les définitions exactes de ces termes.

**Le taux de fréquence** est le nombre d'accidents survenus sur le lieu de travail par million d'heures prestées. Les accidents survenus sur le trajet domicile-lieu de travail ne font pas partie de ce chiffre pour la simple raison que l'on ne peut pas y opposer d'« heures » de travail. Dans une entreprise de cols blancs, il s'agit pourtant de la principale catégorie d'accidents. En ce sens, ni le taux de fréquence, ni le taux de gravité ne reflètent complètement le véritable bilan humain.

**Le taux de gravité** indique le nombre de jours calendrier perdus sur 10.000 heures prestées. Ce qu'il faut néanmoins garder à l'esprit, c'est que le taux de gravité ne peut dès lors pas tenir compte des jours de chômage forfaitaires pour cause d'incapacité permanente.

C'est pour cette dernière raison que l'on s'intéresse de plus en plus au taux de gravité global.

**Le taux de gravité global** est une mesure de la gravité des accidents d'un groupe

de travailleurs pour une certaine période de temps (1 an). Le taux de gravité global se distingue du taux de gravité par la prise en compte d'un plus grand nombre de facteurs dans le calcul.

Outre les jours d'absence réels dus à l'incapacité de travail pour cause d'accidents du travail, le Tgg prend également en compte l'incapacité permanente de travail due à ces accidents.

Cette incapacité permanente de travail est exprimée en « jours forfaitaires ». Le nombre de jours forfaitaires correspondant à telle incapacité permanente de travail est décrit au tableau D de l'annexe II.1-4 du Code.

*Quelques exemples :*

- eaccident du travail mortel ou invalidité permanente de 100% : 7.500 jours forfaitaires
- une personne ayant 5% d'incapacité permanente représente 375 jours forfaitaires
- la perte d'un pouce correspond à 1.700 jours forfaitaires
- la perte d'un doigt se traduit par 825 jours forfaitaires
- la perte de la vue d'un œil coïncide à 2.800 jours forfaitaires

$Tgg = (\text{nombre de jours d'incapacité de travail} + \text{nombre de jours forfaitaires}) \times 1.000 / \text{nombre d'heures prestées en 1 an.}$

# « nous enregistrons une très bonne année 2022 en termes de sécurité. »

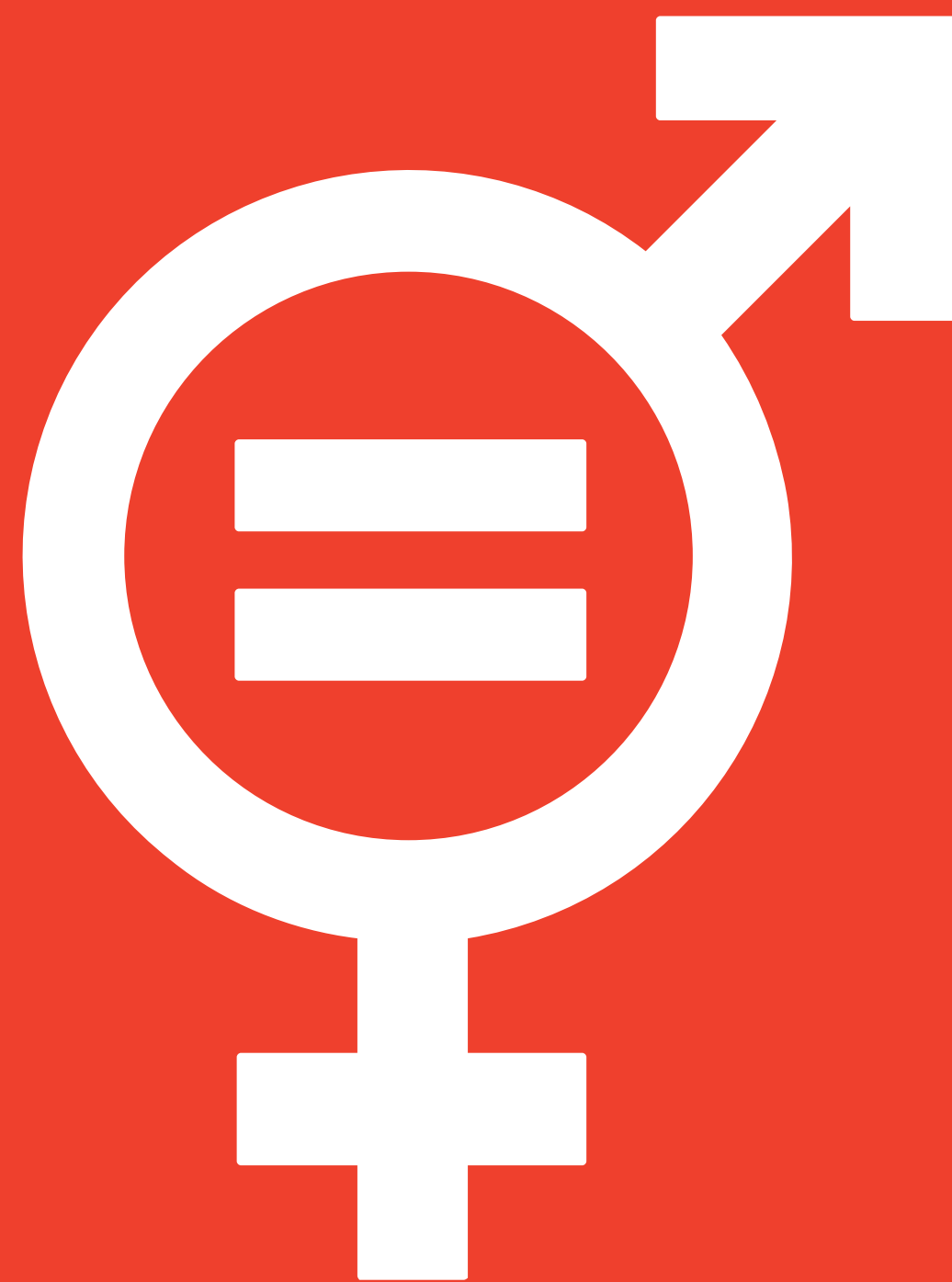
Comment Pascal Meyns, notre Safety manager, interprète-t-il ces chiffres ?

« Nous enregistrons une très bonne année 2022 en termes de sécurité. Nous assistons à une baisse spectaculaire du taux de fréquence auprès de nos talents. Du côté de notre personnel interne, nous continuons à observer un nombre infime d'accidents du travail. La quantité nominale d'incidents au sein de nos propres collaborateurs est tellement faible – 8 en un an – que le taux de fréquence et le taux de gravité fluctuent parfois, mais c'est alors sous l'effet d'un accident du travail en plus ou en moins. »





# ODD 5 : égalité entre les sexes.



Bien que l'égalité des genres fasse résolument partie de nos fers de lance actuels, l'engagement humain de Randstad Group bénéficie d'un sens plus large. Le capital humain constitue à la fois l'expertise et la force de l'entreprise. C'est pourquoi nous parlerons de la notion plus large d'EDI&B, acronyme d'**E**quity (équité), **D**iversity (diversité), **I**nclusion (inclusion) et **B**elonging (appartenance). Dans le cadre de cette politique générale, nous nous engageons à accorder une attention particulière à la diversité ethnique, à la diversité des genres et aux personnes présentant une validité spécifique.

## une politique d'égalité, de diversité, d'inclusion & d'appartenance.

### (E)quity

Equity signifie égalité. Dans le monde des entreprises, cette valeur se traduit par l'équité, la loyauté et la justice au sein de la culture d'entreprise. La justice reconnaît que nous ne sommes pas tous pareils et ne débutons pas tous au même endroit. Il s'agit de rendre proactivement le terrain

de jeux équitable pour tous, de veiller à ce que chacun dispose des instruments et moyens nécessaires pour jouer dans la même cour. L'égalité procède de la manière dont l'employeur doit traiter le personnel et gérer les questions ou besoins spécifiques de ses travailleurs.

### (D)iversity

La diversité consiste à refléter objectivement le « mélange » des différences. La diversité divise la population en caractéristiques personnelles typiques que nous n'avons pas en main, comme l'âge, le sexe, l'origine, les traits physiques, les handicaps. Une entreprise qui mise sur la diversité a pour ambition de refléter la société à travers son personnel.

### (I)nclusion

L'inclusion porte sur notre manière de gérer ce mélange de différences. Comment ces diverses personnes se sentent-elles accueillies au sein de l'entreprise ? Peuvent-elles rester elles-mêmes au travail ? Sont-elles réellement prises en compte dans l'entreprise ? Tout le monde a-t-il voix au chapitre ?

### (B)elonging

Il s'agit de la finalité, du sentiment final que l'on retire d'une politique qui est correctement menée. Le sentiment des travailleurs d'être comme chez eux au travail. Le sentiment que l'avis de chacun compte et que les collaborateurs sont acceptés au sein de l'entreprise pour ce qu'ils sont.

Randstad Group estime qu'il est important de s'activer jour après jour pour rendre l'entreprise aussi inclusive que possible, marquée par une grande diversité de talents et une politique juste. Tenir compte des intérêts de toutes les parties est une volonté inscrite dans nos gènes, comme le disait déjà Frits Goldschmeding en 1960, à la naissance de notre entreprise.

Afin de stimuler la diversité, de créer une culture d'entreprise inclusive et de prendre des décisions justes, plusieurs actions sont menées, y compris en externe. Le dialogue est également engagé avec les clients. Les préjugés que l'on détecte dans l'annonce des offres d'emploi sont transformés en compétences professionnelles objectives. La diversité et l'inclusion sont des sujets



que Randstad aborde volontiers avec ses clients et ses talents. Les collaborations et partenariats ne peuvent certainement pas manquer sur cette liste.

En tant que plus grand prestataire de services en ressources humaines au monde, Randstad Group a bien conscience de son impact potentiel sur la société. L'entreprise prend la responsabilité de porter ce message positif d'équité, de diversité, d'inclusion et d'appartenance non seulement en interne mais aussi vis-à-vis du monde extérieur. Les consultants, qui sont en ligne de front sur cette thématique, sont continuellement soutenus et formés afin d'identifier les cas de discrimination et de muer les préjugés en compétences professionnelles.

#### groupe de référence EDIB « Randstad All In »

Randstad Group a mis sur pied son premier groupe de référence EDI&B en 2021. Suite

à un appel ouvert, les candidats issus de plusieurs départements, niveaux et horizons socio-démographiques différents ont afflué par dizaines. Les critères de sélection ? Aucun. Le groupe pouvait s'attribuer un nom. « Randstad All In » était né. Aujourd'hui, ce groupe compte 43 membres.

#### l'objectif de « Randstad All In » ?

Ce groupe a pour mission de recueillir en toute transparence le feedback des nouvelles initiatives et des processus en cours, de participer aux réflexions qui président à notre politique et d'insuffler l'énergie et l'inspiration nécessaires pour faire avancer les dossiers. Enfin, il joue le rôle d'yeux et d'oreilles supplémentaires pour remarquer et suggérer les améliorations possibles. Il participe activement à l'élaboration de la politique EDI&B de Randstad Group.

La mesure interne de la diversité est l'un des premiers thèmes à avoir été soumis

au groupe de référence. Il s'agissait d'un complément au module préexistant : la diversité et l'inclusion dans l'enquête de satisfaction de nos travailleurs. Au-delà des questions relatives à la qualité, Randstad Group voulait franchir un pas supplémentaire et commencer à mesurer sa propre diversité à titre volontaire et anonyme. L'idée proprement dite, ainsi que les propositions de questions ont été soumises au groupe. Ces questions portent sur l'identité de genre, l'orientation sexuelle, les problèmes ou handicaps physiques ou neuro-divergents, les soins de proximité et la diversité ethnique au sein des collaborateurs internes. Fin 2022, l'enquête a été publiée pour la première fois et a suscité 528 réponses. Ces réponses aideront Randstad à comprendre, à l'aide du référencement croisé, si notre politique est également attractive pour tous les groupes cibles, là où ces données se noyaient auparavant dans la moyenne globale. Elles fourniront aussi un éclairage complémentaire sur le degré de diversité du personnel dans son ensemble.



## coach anti-discrimination

Un coach en égalité des chances a été désigné au sein de Randstad Group pour prodiguer des conseils en cas de discrimination et œuvrer en faveur de l'égalité des chances. Ce coach s'engage tout au long de l'année à sensibiliser, conseiller et informer en matière de politique EDI&B au sein de Randstad Group. L'organisation annuelle de mystery calls et la coordination de diverses campagnes de sensibilisation font partie intégrante de cette fonction. Rédigé par un bureau d'études externe, le rapport de ces appels mystères fait l'objet d'une analyse approfondie. Les résultats du rapport sont présentés par le coach en égalité de traitement au comité de direction, puis aux directeurs des ressources humaines. Le coach participe régulièrement aux réunions régionales pour être au plus près de la réalité et maintenir l'EDI&B bien présente dans l'esprit des consultants et de leurs managers.

L'âge est le motif de discrimination qui a été examiné en 2022. 100 agences de Randstad Group ont été contactées par le bureau d'études, qui leur a adressé la demande suivante :

### Nous aimerions ...

- une personne **jeune** pour ce poste vacant, afin que nous puissions encore **l'influencer**
- une personne **qui n'ait pas plus de 50 ans** pour ce poste vacant, afin qu'elle s'intègre dans notre équipe **jeune et dynamique**
- une personne **d'au moins 30 ans** pour ce poste vacant, afin qu'elle possède déjà de la **maturité**
- une personne **d'au moins 40 ans** pour ce poste vacant, afin qu'elle ne doive plus consacrer trop de temps à ses enfants
- **une personne qui ne sorte pas des études** pour ce poste vacant, afin qu'elle **ne soit plus trop active dans la vie estudiantine**

29% des travailleurs ne se sont pas opposés à l'exigence discriminatoire. Les travailleurs sont censés signaler au client que son souhait repose sur un préjugé et une généralisation et possède par conséquent un caractère discriminant. Ensemble, ils convertissent le préjugé en compétence souhaitée pour l'emploi.

Ce résultat n'est pas brillant. C'est le plus médiocre depuis le début de cette étude. Initiés en 2014, les mystery calls étaient réalisés tous les deux ans jusqu'en 2020. Cette même année, nous avons étudié pour la première fois le critère de l'âge

comme facteur discriminatoire ; 23% des collègues avaient alors échoué. On peut se demander si 7% constituent une différence significative sur un échantillon de population, mais toujours est-il que l'on ne peut pas parler d'amélioration. Pour inverser cette tendance, la parole a été donnée au coach anti-discrimination lors de la réunion nationale des deux marques. Les résultats ont été parcourus et les cas de figure commentés. Le coach a demandé de l'input pour améliorer ce résultat. Deux formations obligatoires ont en outre été instaurées :

- **formation à l'inclusion consciente**  
une formation générale pour tous les travailleurs pour apprendre à déceler les préjugés inconscients et s'entraîner à les éliminer et à adopter une attitude plus inclusive. Le travail s'appuie sur des exemples issus de la pratique pour rendre la matière très concrète.
- **formation au leadership inclusif**  
une formation obligatoire pour tous les managers afin de les aider à gérer les diverses équipes de façon inclusive.

L'objectif est d'avoir formé tout le monde au 31 mars 2023, de manière à pouvoir en cueillir les fruits lors de la prochaine enquête « client mystère » en 2023. Cette étude portera à nouveau sur le critère de l'âge.



## motifs de discrimination

Les dispositions légales en matière de discrimination ont été coulées dans trois lois différentes : la loi anti-discrimination, la loi genre et la loi antiracisme. Ces différentes lois distinguent 19 motifs de discrimination. Il existe actuellement 19 motifs de discrimination concrets. De manière générale, on peut parler de discrimination lorsqu'une personne qui se trouve dans une situation comparable à celle d'une autre est moins bien traitée en raison de son origine, son handicap, sa religion ou conviction, son âge, son orientation sexuelle, etc. D'autre part, il n'est pas question de discrimination lorsqu'une différence de traitement est objective et peut s'expliquer par un raisonnement approfondi.

Nous énumérons ci-dessous les critères actuels de discrimination. Les 5 premiers critères en question sont les critères raciaux « classiques », qui sont les motifs de discrimination auxquels on penserait en premier lieu. Ils sont complétés par les 17 autres critères qui ont vu le jour au fil des ans et de l'évolution de la société.

## Critères

- |    |   |                              |                 |  |
|----|---|------------------------------|-----------------|--|
| 1  | race                                      | 5 critères raciaux/ethniques | 11              | état civil                               |
| 2  | couleur de peau                           |                              | 12              | convictions politiques                   |
| 3  | nationalité                               |                              | 13              | convictions syndicales                   |
| 4  | ascendance (par ex. juive)                |                              | 14              | état de santé                            |
| 5  | origine nationale ou ethnique             |                              | 15              | caractéristiques physiques ou génétiques |
| 6  | handicap                                  | 16                           | naissance       |  |
| 7  | conceptions religieuses ou philosophiques | 17                           | origine sociale |  |
| 8  | orientation sexuelle                      | 18                           | sexe            |  |
| 9  | âge                                       | 19                           | langue          |  |
| 10 | fortune (ou ressources financières)       |                              |                 |  |

Un institut spécial a été créé pour le suivi de cette législation relative à la discrimination: Unia. Unia n'est pas compétent pour les critères 18 et 19. Pour le 18ème critère, celui du genre, la Belgique s'est dotée d'un organisme spécifique chargé de traiter les questions d'égalité des genres et les discriminations liées au sexe (y compris des personnes transgenres) : l'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes.

Pour le critère numéro 19, celui de la langue, aucun organisme public n'a encore reçu de compétence spécifique.

# ODD 8 : travail décent et croissance économique.

## innovation des talents

Contribuer au travail équitable et à la croissance économique, c'est aussi contribuer à l'innovation. Face à la pénurie sur le marché du travail, il est crucial de focaliser notre attention sur l'innovation des talents. Aider les talents à réaliser leur potentiel optimal : c'est le meilleur moyen de faire prospérer le marché du travail et l'économie.

### Randstad Young Talents

Ce qui se présentait au marché du travail comme une idée innovante en 2012 est aujourd'hui devenu une valeur sûre dans la préparation des étudiants à un départ optimal dans la vie professionnelle. Randstad Young Talents, aujourd'hui l'un de nos départements phares, a été initié en collaboration avec la faculté d'Économie et de Gestion d'entreprise de la KU Leuven. Depuis lors, notre présence n'a fait que s'élargir sur les campus des principales hautes écoles et universités de Flandre, Bruxelles et Wallonie.

Nombreux sont les étudiants qui veulent mettre leurs connaissances en

pratique lorsqu'ils abordent la fin de leur cursus. Plusieurs études démontrent que le premier job est déterminant dans l'orientation d'une carrière. Il est donc crucial d'accompagner ces jeunes à ce moment précis de leur parcours vers un emploi qui développe leurs talents et compétences. Young Talents est devenu imbattable dans ce type de travail sur mesure.

Aujourd'hui, les étudiants et entreprises viennent trouver Randstad spontanément pour solliciter son accompagnement. Cette formule s'est entretemps développée au point de devenir un important canal de recrutement pour bon nombre de nos postes à pourvoir. L'objectif est de trouver un emploi durable pour chacun de ces talents et de créer des opportunités pour chacun.

Aujourd'hui, nous disposons déjà d'une trentaine de partenaires attirés parmi les établissements d'enseignement. En 2022, nous avons coaché 1.040 étudiants à titre individuel dans le cadre de leurs premiers pas sur le marché du travail. 2.100 personnes ont suivi des

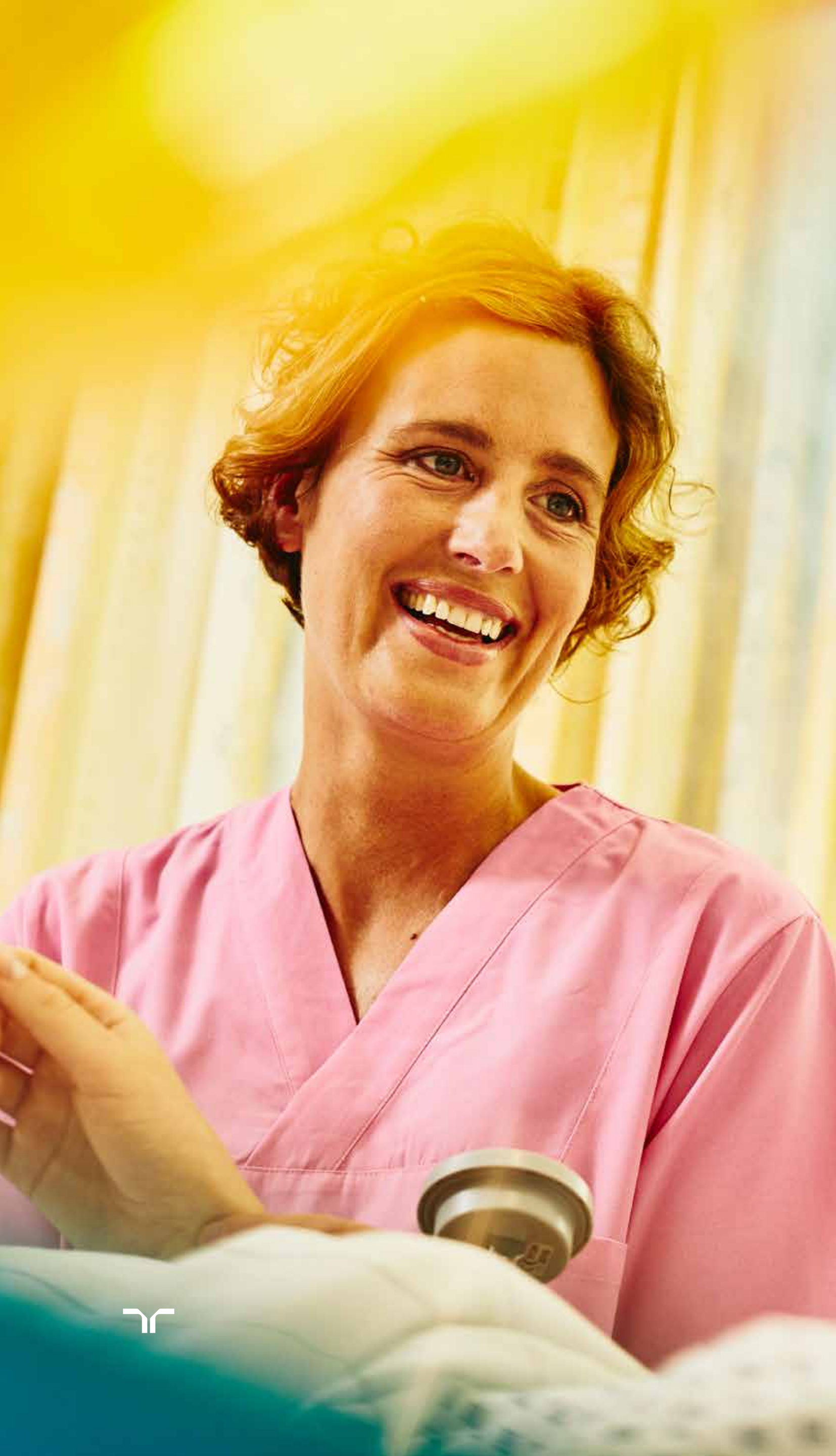
ateliers sur différentes thématiques. En 2022, Randstad Young Talents a réussi à créer 1.000 jobs d'appoint en cohérence avec les études. Enfin, plus de 400 jeunes ont été recrutés pour une première expérience professionnelle.

### Spark

La dernière forme d'innovation des talents imaginée par notre famille Randstad s'appelle Spark. Ce projet innovant a débuté officiellement le 4 janvier 2022. Spark est un parcours de formation de deux ans dans le supérieur. Spark se spécialise dans les métiers en pénurie. Tout le monde peut y participer : jeunes, moins jeunes, non-diplômés, etc. Chaque candidat est soumis à l'évaluation de son degré de motivation et de sa soif d'apprendre. Ensuite, ce sont ses aptitudes cognitives qui sont testées.

Le parcours des talents comporte quatre jours de travail (acquisition du savoir-faire) et un jour d'étude (acquisition des connaissances). Randstad les coaches tout au long de leur parcours.





Les talents perçoivent un vrai salaire à temps plein durant leur formation, tandis que leur minerval pour la partie théorique est également pris en charge. Au terme de ce parcours de deux ans, ils entrent au service de l'entreprise.

#### le taux de réussite de Spark ?

Au fil des évaluations, 75% des candidats finissent par abandonner. Mais sur les candidats restants, 95% restent engagés par l'entreprise dans laquelle ils ont effectué leur parcours. Les nombres nominaux sont encore bas du fait que le projet en est encore à ses débuts. Le consultant dédié au projet Spark affiche à ce jour 16 success-stories au compteur. Les offres d'emploi continuent à affluer. La décision a été prise d'affecter un second consultant au projet.

#### quels avantages pour l'entreprise ?

- Les entreprises qui adhèrent à Spark reçoivent déjà des candidats adéquats et testés et apprennent d'emblée quelle est la formation la plus adaptée à leur métier en pénurie.
- Au bout de deux ans, l'entreprise dispose d'un profil en pénurie qui a été entièrement formé et coaché.

#### Randstad Medical Academy

La pénurie de personnel infirmier et soignant est une constante sur le marché du travail depuis quelques décennies.

Fondée en cocréation avec l'ambassadeur flamand des soins Lon Holtzer, mais aussi des établissements d'enseignement, des employeurs du secteur des soins et enfin Randstad, Randstad Medical Academy vise à offrir l'opportunité aux travailleurs qui désirent revaloriser leur carrière ou lui donner une nouvelle impulsion de suivre une formation d'infirmier/ère ou d'aide soignant.

Ce projet est le fruit d'une collaboration unique entre acteurs publics et privés. Ensemble, ils comptent former des infirmiers supplémentaires dans les prochaines années afin de les introduire sur le marché du travail. Ils ciblent à cet effet les personnes actives qui ne sont pas visées par une formation via le VDAB ou autre parcours d'encadrement, ou qui n'osent pas se lancer dans cette formation par la filière des cours à distance.

Randstad Medical Academy recrute et sélectionne les candidats dans l'optique de les amener à boucler leur parcours avec fruit et prévoit l'accompagnement, l'encadrement et le coaching nécessaires tout au long des études. Parallèlement, des jobs en cohérence avec les études sont proposés, créés sur mesure pour les candidats afin de leur assurer une continuité financière. Nous espérons ainsi augmenter leurs chances de réussite.

Une fois leur titre d'aide soignant en poche, les apprentis sont dirigés vers le terrain professionnel. Ils font ainsi déjà plus ample connaissance avec leur futur employeur, tout en augmentant sensiblement les chances de ce dernier de signer un contrat fixe.

Notre parcours est également proposé à nos propres collaborateurs désireux de devenir infirmiers. Nous sommes convaincus que les apprentis deviendront des infirmiers particulièrement matures et désireux d'apporter une valeur ajoutée aux organismes de soins.

Sur un total de 800 inscriptions, 100 personnes ont passé un test. À l'issue de ces épreuves, plus de 50 candidats ont été retenus pour les entretiens. En tout, ce sont 29 personnes qui ont suivi le programme de l'année scolaire 2019-2020. En 2022, Nous avons encadré 9 apprentis. Après avoir suivi notre parcours, 11 candidats ont décroché un contrat fixe dans le secteur des soins.



### Randstad RiseSmart

Randstad RiseSmart participe à l'élaboration de solutions de mobilité pour les talents. Elles visent à augmenter l'implication des collaborateurs et à leur permettre de contribuer à l'amélioration des résultats de l'entreprise. Confiance, transparence et réflexion à long terme sont les maîtres mots de Randstad RiseSmart. Les entreprises font appel à Randstad RiseSmart pour l'accompagnement de leurs collaborateurs tout au long de leur carrière. Elles combinent l'expertise de leurs coaches et de leurs consultants avec des méthodologies et technologies de pointe. Cette approche sur mesure réussit aux travailleurs. Elle permet aux entreprises d'adapter rapidement et facilement leur stratégie RH à leurs objectifs, et aux collaborateurs de se bâtir une carrière digne de ce nom.

### Randstad RiseSmart Employability

Randstad RiseSmart Employability est, au sein de Randstad, l'expert en coaching et accompagnement de toutes les personnes qui, d'une manière ou d'une autre, se sentent éloignées du marché du travail. C'est le partenaire privilégié lorsqu'il s'agit d'accompagner les « demandeurs d'emploi vulnérables » vers un emploi durable.

Ces coachings ont lieu aussi bien à titre individuel qu'en groupe. Leur action est centrée sur la sensibilisation des employeurs et la conscientisation du client, du collègue et du talent aux problématiques sensibles. Des ateliers sont organisés pour les employeurs en faveur de plus de diversité au sein du personnel, tandis que les divers aspects de la diversité et de l'inclusion sont passés au crible.

### Employability axe son travail sur différents piliers :

- 1 **vision, stratégie et plan d'action**  
ensemble, nous épinglons les objectifs d'une organisation et examinons comment un environnement de travail diversifié et inclusif peut jouer un rôle dans la réalisation de ces objectifs.
- 2 **analyse du lieu de travail**  
nous identifions les besoins, les opportunités et les freins éventuels en vue d'une intégration efficace. Ensuite, nous pointons ensemble les possibilités à exploiter pour les cibles vulnérables.
- 3 **aménagement d'un environnement de travail inclusif**  
pour créer un lieu de travail inclusif, il est essentiel d'induire une prise de

conscience à tous les niveaux. La vision de l'organisation sur la diversité et l'inclusion doit être partagée à tous les échelons de l'entreprise. Pensons au conseil et au coaching axés sur la collaboration avec des allophones et autres cibles vulnérables, à la formation des managers à la gestion d'une équipe diversifiée ou encore à la formation des équipes et des collaborateurs à la communication inclusive.

### 4 recrutement et sélection

nous guidons les organisations en les amenant à réfléchir aux compétences réellement nécessaires ainsi qu'au profil de fonction requis. Nous élargissons leur regard en les ouvrant à d'autres publics et en s'affranchissant de l'expérience et des diplômes. L'attention se porte sur les compétences et les talents. Ce travail sert de base à la rédaction d'une offre d'emploi inclusive : un langage simple, clair et concret, mais surtout un texte qui s'adresse à tous et n'exclut personne.

### 5 intégration des nouveaux collaborateurs

nous aidons les organisations à mettre en place un bon dispositif de soutien dans le processus d'intégration de leur nouveau collaborateur. Le coaching de carrière, avec ou sans aide linguistique, joue un rôle essentiel dans la rapidité d'effet.

## un témoignage

### Patrick, 62 ans, a trouvé du travail grâce à Randstad RiseSmart Employability

Patrick avait occupé son dernier poste de salarié jusqu'en 2014, en qualité de credit manager. Ingénieur commercial de formation, Patrick avait une carrière fructueuse derrière lui. Ces 7 dernières années, il avait rejoint l'entreprise familiale, qui avait besoin d'aide. Patrick y a exécuté des tâches totalement différentes de celles auxquelles sa carrière l'avait habitué. Le retour sur le marché du travail s'avérait inévitable. Du haut de ses 62 ans, il se faisait beaucoup de soucis en tant que demandeur d'emploi. En effet, qui diable voudrait encore l'engager, et pour quel travail ? Un poste à responsabilités ne lui semblait plus trop indiqué. Après une longue carrière de credit manager et de cadre, il n'était plus trop attiré par ce type de fonctions.

Le VDAB lui a d'abord fait suivre un parcours d'orientation, mais comme Patrick n'était visiblement pas encore prêt pour ce type de trajectoire, celle-ci n'a débouché sur aucune perspective d'emploi réaliste. Il a malgré tout entamé un parcours d'accompagnement et de médiation en vue de décrocher un emploi.

Les coachings de carrière de Randstad RiseSmart n'ont pas vraiment fait progresser sa situation non plus durant les premiers mois. Le CV de Patrick se faisait attendre, tout était lent et poussif. Le coach de car-

rière de RiseSmart a en revanche compris pourquoi. Patrick ne savait tout simplement pas comment se positionner sur le marché. Il savait juste très bien ce qu'il ne voulait plus ou ce qui l'horripilait dans un job.

« Il n'y a plus qu'à prendre le taureau par les cornes », a donc pensé le coach, qui s'est mis à rédiger lui-même un CV pour Patrick. Un CV sur mesure, ciblant spécialement les emplois à bas seuil d'accès. Entretemps, Patrick était en revanche devenu très enthousiaste à propos de son travail comme bénévole. Ce bénévolat lui donnait de l'énergie, était porteur de sens, servait la société ou les plus vulnérables. C'est avec cette expérience et cette énergie positives qu'ils se sont attelés ensemble à la recherche d'un emploi. Tous deux ont contacté des employeurs ou pourvoyeurs d'intérim, membres du réseau de RiseSmart à qui ils pouvaient soumettre le cas de Patrick. Soudain, une personne a tiqué, intriguée par l'histoire de Patrick, qui s'est vu invité à une première entrevue.

Patrick s'est révélé être un candidat très intéressant au cours de l'entretien. La personne de contact était également disposée à l'accompagner avec patience et courage dans ses recherches. Elle lui a proposé une fonction administrative auprès d'une grande entreprise.

« Je suis tombé de ma chaise ; ils n'avaient donc rien compris à ce que je leur avais expliqué ? Ce job me semblait totalement irréaliste pour ce monsieur », pensait le coach de carrière.

Eh bien non, Patrick a réagi positivement. Il était bien sûr stressé face aux épreuves de test qui l'attendaient. N'empêche : cet intérêt que lui témoignait une entreprise renommée donnait à Patrick un sentiment de reconnaissance et de confiance en lui. Finalement, ils n'ont pas engagé Patrick, mais le feedback constructif a permis à tout le monde d'en tenir compte.

Le coach de carrière de RiseSmart n'envisageait pas le moins du monde d'abandonner le combat et a continué, plus décidé que jamais, à traquer les moindres pistes. Une opportunité s'est présentée à l'aéroport. Patrick était pressenti pour un job de contract manager (eh oui, encore une sacrée fonction) et... devinez quoi ? Patrick est engagé ! Les conditions du contrat ne lui posaient pas de problème, à ceci près que... Patrick aurait aimé travailler à 90% pour éviter de devoir laisser tomber son boulot de bénévole. Vraiment chic de sa part et pour preuve, l'employeur n'y a pas vu malodonne.

Qu'en pense le coach de carrière, avec le recul ?

« Eh bien je dois dire qu'il y a 6 mois, au moment de son admission, quand on repense au malaise qu'il ressentait, je n'aurais jamais osé rêver que Patrick s'épanouirait au fil des coachings et que la situation tournerait autant en sa faveur ! J'en suis vraiment ravi. »

Les 3 clés du succès du recrutement des seniors :

- patience
- empathie
- persévérance





### Future 2 Work – un projet fructueux de RiseSmart

Stebo et Randstad RiseSmart ont uni leurs forces en 2019 pour répondre à la criante pénurie de main-d'œuvre sur le marché du travail à travers le projet innovant du FSE : Future2work. Dans le cadre de la recherche de réserves de travail potentielles, l'accueil collectif de demandeurs d'asile s'est mis en place. Le projet pilote a débuté dans deux centres d'accueil du Limbourg : Fedasil à Saint-Trond et la Croix-Rouge flamande à Heusden-Zolder. Reconduit en 2023, ce projet est réalisé avec le soutien du Fonds social européen et la collaboration des autorités flamandes.

Même si la mise en route fut difficile en raison des confinements et des nombreuses mesures anti-COVID qui les accompagnaient, ce partenariat unique et complémentaire a déjà permis à 409 demandeurs d'asile de participer à ce projet. Pas moins de 66% de ces demandeurs d'asile, soit 271 personnes, sont aujourd'hui au travail. Pour associer demandeur d'asile et marché du travail, nos collègues ont approché une centaine d'employeurs, prestataires de services RH et sociétés de réseautage. Ces collègues jouent le rôle de traits d'union vers le marché du travail et d'intermédiaires entre le demandeur d'asile et l'employeur. « Ce projet s'inscrit complètement dans notre vision du plan d'action 'Asielzoeker zkt Match', » souligne la secrétaire d'État Nicole de Moor.

### l'impact total de Randstad RiseSmart Employability

#### chiffres globaux

6.244 nouveaux candidats pris en charge en 2022. 2.500 accompagnements entamés l'année précédente étaient encore en cours en 2022.

65% d'entre eux sont au travail à l'issue de l'accompagnement.

2.331 candidats étaient accompagnés pour l'outplacement.

#### migration & demandeurs d'asile

259 Ukrainiens ont été orientés vers un travail, avec des pics de plus de 100 par semaine.

En l'espace de 3 ans, 479 demandeurs d'asile ont reçu un accompagnement, dont quelque 321 ont accédé avec succès à un emploi.

#### malades de longue durée

Lancé le 1<sup>er</sup> octobre 2020 en collaboration avec l'Inami, le projet de RiseSmart courra jusqu'au 30 septembre 2023. Près de 300 personnes bénéficient d'un accompagnement et les premiers résultats sont prometteurs. Nous serons en mesure de publier les chiffres concrets en automne 2023.

#### seniors

4.800 personnes de 60 ans et plus (dont 2.500 65+) ont été accompagnées en 2022.

L'intérimaire la plus âgée est une dame de 88 ans qui travaille encore deux demi-jours par semaine comme infirmière dans un cabinet de médecine générale.



## conformité

Au sein de Randstad Global, l'intégrité et l'éthique constituent les moteurs du code de conduite personnel et professionnel de tous nos collaborateurs. Nous nous efforçons d'y parvenir en conformité avec l'United Nations Global Compact.

Ce pacte non contraignant des Nations Unies vise à amener les entreprises du monde entier à s'entendre sur une politique durable et socialement responsable et à rendre compte des progrès réalisés en la matière. Partout où elles sont présentes, les entreprises durables véhiculent les mêmes valeurs et principes. Elles ont dès lors conscience que les bonnes pratiques commerciales qu'elles appliquent dans un secteur ne compensent pas les dégâts qu'elles provoquent ailleurs.

Le Pacte mondial des Nations Unies énonce 10 principes en matière de droits de l'homme, de travail, d'environnement et de lutte contre la corruption que les entreprises peuvent utiliser comme fondements de leur propre politique. En signant l'UN Global Compact, Randstad Holding s'engage au plan international à respecter activement ces 10 principes. Voici les 10 principes du Pacte mondial des Nations unies envers lesquels Randstad s'est engagée.

## droits de l'homme

- 1 Les entreprises doivent promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme.
- 2 Les entreprises doivent veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme.
- 3 Les entreprises doivent respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective.
- 4 Les entreprises doivent contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.
- 5 Les entreprises doivent contribuer à l'abolition effective du travail des enfants.
- 6 Les entreprises doivent contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.
- 7 Les entreprises doivent appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement.
- 8 Les entreprises doivent prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.
- 9 Les entreprises doivent favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.
- 10 Les entreprises doivent agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

## travail

## notre charte de durabilité

Randstad Group Belgium démontre et concrétise son engagement envers le Pacte mondial des Nations Unies à travers sa charte de durabilité personnalisée. Cette charte a été personnalisée en fonction de la mission, de la vision et des valeurs clés de Randstad.

Affichée dans l'ensemble de nos agences, notre charte de durabilité a été signée par notre CEO afin de souligner notre soutien à cette noble cause. Notre charte symbolise les valeurs que Randstad entend défendre et refléter au quotidien.

## environnement

- 7 Les entreprises doivent appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement.

# sustainability.

## une mission, une philosophie

La manière dont Randstad endosse sa responsabilité sociétale d'entreprise reflète précisément notre activité principale : rapprocher les gens et le travail. Il est essentiel pour chaque individu de trouver un travail adapté et ce, à tout moment de sa carrière. Randstad facilite cette démarche. La manière dont nous travaillons est conforme à notre philosophie de base : la défense simultanée des intérêts de toutes les parties concernées. Cela signifie, d'une part, que nous sommes à l'écoute des besoins et du feedback de tous nos stakeholders et, d'autre part, que nous respectons nos valeurs d'entreprise dans toutes nos activités.

## CSR

Randstad possède une Corporate Social Responsibility Policy et a également désigné un manager CSR, responsable de la concertation avec les stakeholders et de la publication interne et externe des activités CSR et de leurs résultats. Le manager CSR concrétise la politique de holding, entretient des contacts structurels avec tous les départements et toutes les entités de notre entreprise et dispose d'un lien direct avec le CEO et les membres du comité de direction. Vous trouverez des informations détaillées sur nos activités CSR dans notre rapport sociétal.

## compliance

L'intégrité et l'éthique sont les forces motrices du comportement personnel et professionnel de tous les collaborateurs de Randstad. En signant le Pacte mondial des Nations unies (UN Global Compact), Randstad holding s'engage à respecter, partout dans le monde, dix principes liés aux droits des êtres humains, aux conditions de travail, à l'environnement et à la lutte contre la corruption. Sur cette base, le holding a institué des directives internationales. Elles sont traduites dans chaque pays pour servir de fil conducteur, y compris en Belgique.

## notre engagement

1. Nous nous engageons à respecter et à vérifier l'âge légal requis pour la mise au travail de nos collaborateurs, fixes et temporaires.
2. Nous offrons un travail qui correspond au mieux aux compétences et aux attentes de chacun et qui est accepté sur base volontaire.
3. Nous nous efforçons de mettre en place des conditions de travail qui garantissent la sécurité et la santé afin d'assurer et de favoriser le bien-être de tous nos collaborateurs.
4. Nous nous engageons à entretenir en permanence un dialogue social constructif entre tous nos collaborateurs.
5. Nous interdisons toute pratique discriminatoire, entre autres basée sur le genre, l'âge, l'appartenance à un groupe ethnique ou sur les opinions politiques, philosophiques ou religieuses. Nous sélectionnons uniquement des candidats sur la base de compétences pertinentes pour un poste.
6. Nous condamnons toute conduite abusive susceptible de porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou morale d'un individu.
7. Nous nous engageons à adopter une politique qui permet à tous nos collaborateurs de concilier au mieux leur vie professionnelle et leur vie privée.
8. Nous garantissons à l'ensemble de nos collaborateurs le respect de leurs droits, de leurs intérêts ainsi que de leurs conditions de rémunération.
9. Nous appliquons cette politique d'entrepreneuriat durable au moyen d'un système de management qui contient des systèmes de contrôle et d'évaluation, qui nous permet de réaliser un monitoring précis et d'ajuster les processus de notre entreprise.
10. Nous communiquons de manière transparente et accessible avec nos stakeholders internes et externes.

Herman Nijns  
CEO Randstad Group BeLux

# ODD 10 : réduire les inégalités.

## bénévolat par-delà les frontières

2022 marquait le 18ème anniversaire du partenariat entre Randstad et l'ONG VSO (Voluntary Service Overseas). Randstad Group soutient chaque année les initiatives de cette ONG. Financièrement, mais aussi en offrant à nos collaborateurs l'opportunité de s'impliquer dans un de ses projets de lutte contre la pauvreté ou de développement dans les pays du Sud. Depuis 2004, ce ne sont pas moins de 30 collaborateurs belges qui sont partis en tant que volontaires VSO, pour des missions pouvant aller jusqu'à 9 mois sur place.

Ces missions sont toujours associées à des projets de mise à l'emploi et visent généralement les jeunes qui font preuve d'ambition et d'esprit d'entreprise mais ne disposent pas des ressources suffisantes. Les collaborateurs de Randstad font l'objet d'une analyse approfondie et sont associés au projet dans lequel ils peuvent produire l'impact le plus important et se développer au mieux.

Voici notre partenariat avec VSO en chiffres, ventilés selon la nouvelle forme hybride de VSO :

	2020	2021	2022
<b>partenariat VSO</b>			
heures de bénévolat VSO	5.085	3.951	14.360
international	2.800	2.848	13.837
aide à distance	2.285	1.103	523
<b>bénévoles VSO</b>			
international	11	6	15
aide à distance	154	113	80

L'événement sportif organisé chaque année en vue de récolter des fonds pour VSO a pu à nouveau se tenir en 2022. Les appels ont fusé des quatre coins du monde pour pratiquer ensemble un maximum de minutes d'activité physique et échanger parallèlement les recommandations de VSO. À l'échelle mondiale, 1.000 collègues de Randstad issus de 26 pays différents ont participé et 96.200 minutes de mouvements ont été effectuées pour VSO. La Belgique y a contribué à raison de 7.000 minutes et 110 participants. Randstad s'était engagée à faire don de 25 cents par minute active. Multiplié par 96.200, le don cumulé en faveur de VSO s'est élevé à 24.050 €.



## journée de volontariat

La journée de volontariat a vu le jour chez Randstad en 2018 sous le nom Randstad with heart. Tout comme VSO, elle offre la possibilité à nos collaborateurs d'accomplir du bénévolat et de l'aide au développement. Randstad with Heart permet aux collaborateurs de s'engager très facilement comme bénévoles : chaque collaborateur de Randstad Group se voit offrir une journée (8 heures) de travail qu'il peut intégralement consacrer en équipe à des activités bénévoles de son choix.

Randstad With Heart reflète notre volonté d'exercer une influence positive sur la société. Engagement, action, sensibilisation : la combinaison de ces ingrédients nous offre à tous la possibilité de contribuer positivement à l'amélioration du contexte social ambiant.

En 2022, 73 collègues ont mis à profit leur journée de volontariat, soit 600 heures de volontariat en tout.

## politique des droits de l'homme

Toutes les politiques font l'objet d'évaluations régulières au sein de Randstad Group. Si nécessaire, elles sont corrigées ou complétées. En juin 2021, Randstad Group a renouvelé le document énonçant tous les thèmes (comme la diversité et l'inclusion, le refus de la discrimination et de l'intimidation, la santé et la sécurité) qui imprègnent déjà nos procédures : la Randstad Group Human Rights Policy.

Fidèle aux valeurs clés de l'entreprise et de la stratégie « Human Forward », Randstad estime que chacun a le droit d'être traité avec respect et dans la dignité. En tant que leader mondial dans le secteur des services RH, nous assumons notre rôle dans la société ainsi que notre responsabilité en termes de respect des droits humains. Nous nous engageons à éviter que nos activités et services entraînent des conséquences néfastes, directes ou indirectes, sur les droits humains, et à y remédier le cas échéant.

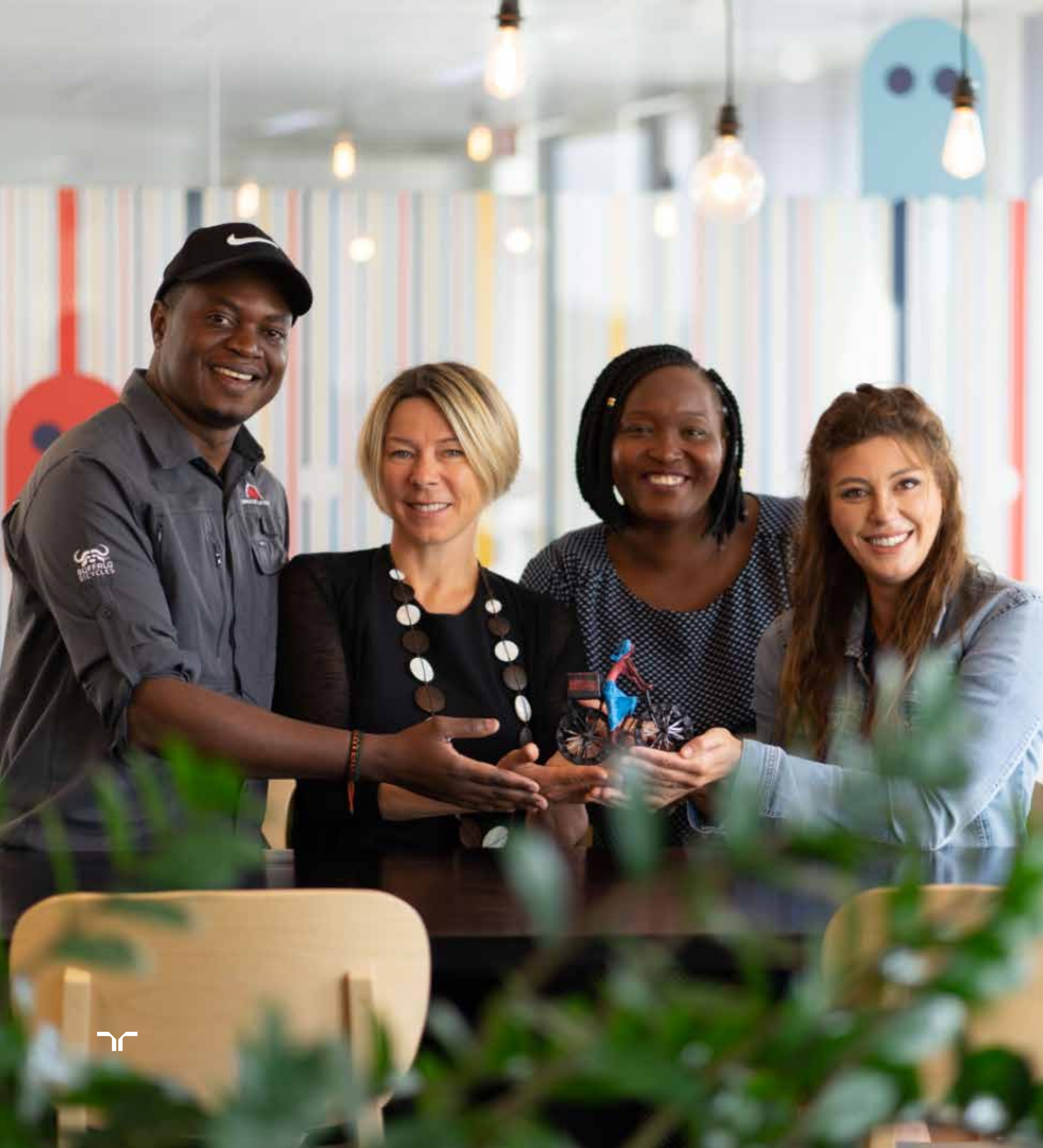
Comme déjà indiqué, Randstad a signé le Pacte mondial des Nations unies ; nous respectons et soutenons tous ses principes, y compris ceux qui ont trait aux droits humains et au travail.

À savoir : la liberté d'association et le droit de négociation collective, l'élimination de toute forme de travail forcé ou obligatoire, l'abolition effective du travail des enfants et l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.

Notre human rights policy fixe les principes phares en matière de droits humains pour l'ensemble de nos collaborateurs.

### objectif ?

Démontrer notre engagement envers les droits humains et exprimer clairement notre position, en lien avec nos valeurs et notre slogan « human forward ». Cette politique est signée par notre CEO.



## bouger pour impacter la vie (des femmes)

En tant que fier partenaire de World Bicycle Relief, nous participons chaque année à l'événement « pedal to empower » organisé par cette ONG. Concrètement, il consiste à pratiquer un maximum d'activité physique le 3 juin, journée mondiale de la bicyclette. Toutes les « disciplines » sont admises, du moment que l'on sollicite ses propres ressources physiques. Nous avons pratiqué la marche, la course, le vélo, le kayak et même le bowling.

Au cours de ces activités, nous enregistrons la distance (en km) parcourue. L'objectif de Randstad Group était de parcourir 5.000 km à l'échelle mondiale le 3 juin. Si nous atteignons cet objectif, notre holding s'était engagé à faire don d'une somme de 5.000 à World Bicycle Relief, de quoi permettre à WBR de faire produire des Buffalo bikes supplémentaires. Solides et durables, ces vélos seront plus particulièrement offerts à des femmes du Zimbabwe, par exemple, afin d'augmenter leurs chances sur le plan économique. Randstad Group Belgique a réalisé une excellente performance :

notre petit pays a parcouru 6.482,75 km à lui seul pour « pedal to empower », soit plus que l'objectif mondial, ce qui nous a valu le titre de « meilleure équipe ».

Suite à cette performance, le don de 5.000 € promis par le holding a pu être fait à WBR, complété par un don distinct de 1.000 € par Randstad Group Belgique.

La photo montre la remise d'un cadeau symbolique de World Bicycle Relief à Randstad Group pour sa performance de « meilleure équipe ». Il s'agit d'une figurine représentant une femme à vélo, confectionnée en Zambie à partir de déchets. Cette figurine a été baptisée « Omama », nom typique de la région. Omama vend des tomates. Grâce au buffalo bike, elle peut désormais transporter ses tomates vers d'autres villages et vendre ainsi plus de marchandises à meilleurs prix. Les efforts combinés de Randstad Group pour le challenge « pedal to empower » ont permis d'impacter la vie de 41 Omamas.



### l'impact total du partenariat

Durant les trois années à venir, on estime que Randstad Group mobilisera, en collaboration avec World Bicycle Relief, près de 33.000 personnes à Hwange, au Zimbabwe. Notre don contribuera directement au développement économique de cette communauté.

Les projets pilotes nous apprennent que la mobilisation de cette communauté permet :

d'augmenter de 15%  
le revenu des ménages

d'augmenter de 25% le nombre  
de ménages bénéficiant d'un  
meilleur accès aux soins de santé

d'augmenter de 10% le  
nombre annuel de filles  
et garçons scolarisés.

### equal pay

Conformément au cadre légal, Randstad fait tous les deux ans état au conseil d'entreprise de ses résultats en matière d'égalité des salaires. La comparaison se limite actuellement à l'égalité des genres.

La rémunération des travailleurs masculins et féminins est comparée en tenant compte des facteurs suivants :

niveau hiérarchique

type de fonction

équivalent temps plein

nombre d'années de service

évolution de la carrière

Les rares écarts de salaire détectés pouvaient s'expliquer par une évolution de carrière différente et se justifiaient dès lors par ce facteur. Indépendamment de ce rapport transparent et régulier, Randstad mène une seule et même politique salariale transparente et universelle, qui est équitable pour tous.

# ODD 12 : consommation et production responsables.

## rapport d'impact

Chaque trimestre, les indicateurs de performance non financiers sont sollicités afin d'évaluer l'évolution de notre impact sur la société et l'environnement. Tous les KPI font l'objet d'une analyse distincte ; après validation, ils sont ensuite consignés dans le rapport non financier. Ce rapport fournit un éclairage sur un grand nombre de thèmes liés à l'impact : notre capital humain, la sécurité sur le lieu de travail, le climat, la diversité, nos contributions sociales, etc. Ce reporting est axé sur la gestion responsable des chiffres non financiers. Les chiffres liés aux émissions de CO<sub>2</sub>, comme le carburant, l'électricité, le gaz, les véhicules durables, bénéficient d'une attention particulière en raison de notre engagement envers le Zéro Net. Vous trouverez le rapport de 2022 sous « notre impact en chiffres ».

## déchets

Randstad mène une politique très précise en matière de déchets dans tous ses bâtiments. Résolument attentifs à notre consommation de déchets, nous multiplions les efforts pour lutter contre le gaspillage et recycler au maximum. Les déchets suivants font l'objet d'un tri systématique dans chaque bâtiment : déchets résiduels, papiers/cartons, verres et PMC. Nous recyclons nos capsules de café, nos cartouches d'encre, nos tenues de travail, nos équipements de protection individuelle et nos piles usagées. Les piles usagées sont récoltées au profit de Music for Life. Le matériel de bureau et de marketing qui n'est plus utilisé est recyclé ou donné dans un premier temps. Vous trouverez ci-dessous un sympathique exemple

de projet de recyclage au sein du département de marketing. Les collègues trouvent également dans la politique de gestion des déchets de Randstad, publiée sur son intranet, des trucs et astuces pour consommer responsable et bien gérer les stocks. Nous avons également redoublé d'efforts pour consommer moins de plastique. Depuis plusieurs années, la vaisselle en plastique est bannie dans tous les bâtiments. Les collaborateurs peuvent se servir gratuitement d'eau aux fontaines à eau Aqualex et ont reçu à cet effet une gourde durable qui garde l'eau bien fraîche. Nous nous sommes dotés de nouvelles imprimantes intelligentes en 2021. Ces imprimantes ont permis de réduire de 20% le volume des impressions en 2022.



# 142 bannières réincarnées en porte-clés flambant neufs.

## de la bannière au porte-clés

En décembre, l'équipe de marketing a fait transformer du matériel de marketing usagé en nouveaux porte-clés pour son action suivante. Une collaboration a été engagée avec Doe Doe Circulaire, un atelier de l'entreprise Opnieuw & Co. Les 142 bannières se sont réincarnées en 8.000 porte-clés flambant neufs. Les porte-clés ont été assemblés artisanalement en un mois et demi par une équipe de 7 travailleurs éloignés du marché du travail.

## dalles de tapis durables

Les 6 étages du siège de Randstad Group, situé à Berchem-Sainte-Agathe, sont revêtus de tapis plain. Fin 2022, une collaboration a été engagée avec Composil Europe ; Randstad Group participera au Carpet ReUse Program, un programme axé sur la circularité. Dans un premier temps, la moquette existante sera entretenue le mieux possible, nettoyée et soignée pour garantir une durée de vie maximale. Lorsque la dalle

de tapis nécessitera d'être remplacée, elle sera retournée pour recyclage et l'entreprise recevra une dalle déjà recyclée à la place. Le secteur de la construction est responsable de 40% des émissions et de 60% à 70% de la quantité totale de déchets. Miser sur la circularité dans ce secteur est la méthode la plus efficace pour globaliser le développement durable.

# ODD 13 : lutte contre les changements climatiques.

## travail hybride

Aujourd'hui, le travail hybride est une donnée indissociable de Randstad Group. Les collaborateurs peuvent travailler à domicile jusqu'à 3 jours par semaine, tandis que les réunions virtuelles ou même hybrides font partie intégrante des activités quotidiennes. Les 2 jours de travail au bureau sont mises autant que possible à profit pour les relations entre collègues, les brainstormings, les réunions d'équipe, ... Le télétravail est quant à lui idéal pour les tâches bien définies, la gestion de la boîte mail et les coups de fil au calme. La gestion efficace des atouts du lieu de travail et le choix du support adapté ont fait du travail hybride une grande valeur ajoutée pour l'entreprise et ses travailleurs, mais aussi et assurément pour le climat.

## siège breeam

BREEAM est l'abréviation de Building Research Establishment Environmental Assessment Method. Ce label de durabilité atteste que les bâtiments ont été construits dans une optique durable et que leur impact environnemental est minime. Un score BREEAM élevé influence tant la valeur que l'image verte du bâtiment et favoriserait en outre un lieu de vie et de travail plus sain et plus productif.

L'évaluation porte sur les éléments suivants :

gestion

---

santé et bien-être

---

énergie

---

eau

---

transport

---

matériaux

---

déchets

---

paysage et écologie

---

pollution

---



## mobilité

La mobilité de nos collaborateurs constitue un enjeu majeur. Comme beaucoup d'autres entreprises, Randstad possède depuis longtemps une importante flotte de voitures de société. Conscients que nous devons réduire au maximum notre impact sur l'environnement, nous avons commencé par réduire les émissions de CO<sub>2</sub> de nos véhicules au fil des ans.

En 2022, il s'agissait d'avoir finalisé un projet d'approche de l'électrification du parc automobile. Mission accomplie. Randstad Group déploiera ce plan en 3 phases :

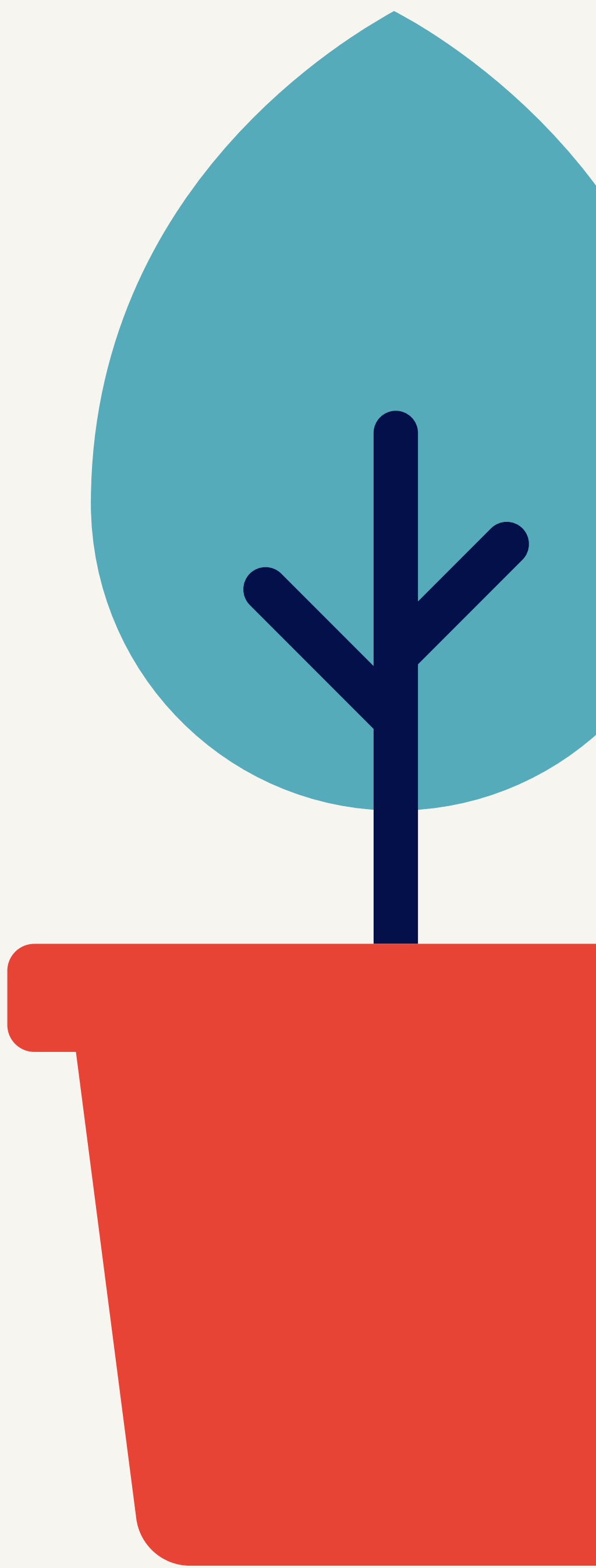
<b>PHASE 1</b>	jusqu'au 30 juin 2023	choix volontaire d'une voiture électrique
		incitant pour la conduite électrique : plus faible avantage de toute nature
<b>PHASE 2</b>	1er juillet 2023 - 31 décembre 2024	conduite électrique « obligatoire » selon certains critères
		fin des commandes de voitures roulant au carburant fossile sauf si absence d'alternative
		option d'échange possible pour les véhicules de société au carburant fossile en cours de leasing : les collègues qui ne souhaitent pas attendre la fin de leur leasing pour rouler électrique peuvent échanger leur véhicule.
<b>PHASE 3</b>	à partir du 1 <sup>er</sup> janvier 2025	véhicules électriques uniquement
		scénario de disparition de l'option d'échange

Pour chaque collaborateur qui commande un véhicule électrique, Randstad prévoit si possible une borne de recharge au domicile du travailleur, complétée par une carte de recharge.

Suite au projet pilote mené en 2017 à Anvers, nous avons élargi notre parc de vélos aux agences de Bruxelles et Louvain. Nous souhaitons ainsi accompagner nos collaborateurs internes dans leur évolution vers des pratiques plus écoresponsables, en particulier en matière de mobilité. Lancé en 2021, le plan cafétéria permet à tous les collaborateurs de troquer leur voiture de société contre un package d'autres avantages extralégaux, parmi lesquels un vélo électrique en leasing, par exemple.

À ce jour, 97 commandes de vélos ont été demandées via le plan cafétéria.





## émissions de CO<sub>2</sub>

Comme nous l'avons déjà précisé, nos émissions de CO<sub>2</sub> font l'objet d'une surveillance. Dans les prochaines années, nous axerons spécialement nos efforts sur ces données en vue d'atteindre notre objectif de Zéro Émission Nette à l'horizon 2050. Le premier volet de cet objectif est d'atteindre, d'ici 2030, 50% de réduction absolue par rapport à 2019 dans les scopes 1 et 2. Le second volet vise les 30% de réduction totale par rapport à 2019 d'ici 2030 dans le scope 3. Ces jalons devraient nous aider à atteindre l'objectif de Zéro Émission Nette à l'horizon 2050.

Voici le rapport d'émissions de CO<sub>2</sub> pour Randstad Group Belgium en 2022 :

### CO<sub>2</sub> RG Belgique

source d'émission	Metrisch	2022	2021	2020
métrique		ton CO <sub>2</sub> e	ton CO <sub>2</sub> e	ton CO <sub>2</sub> e
gaz (chauffage)	1.000 m <sup>3</sup>	531	507	495
voitures de société essence	1.000 l	3.018	2.053	1.392
voitures de société diesel	1.000 l	1.681	1.608	1.864
fuite du liquide de refroidissement	1.000 kg	117	114	96
		<b>5.346</b>	<b>4.282</b>	<b>3.847</b>

### Scope 2

électricité	1.000 Gj	2	1	1
garanties d'origine	1.000 Gj	-2	0	0
électricité durable	1.000 Gj	0	0	0
chauffage central	1.000 Gj	0	0	0
		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

### Scope 3

voyages en avion	1.000.000 km	9	11	7
autres voyages d'affaires	1.000.000 EUR	540	489	436
achat de biens et services	1.000.000 EUR	9.991	7.706	7.537
trajet domicile-travail collaborateurs	1.000.000 km	436	386	345
activités liées aux carburants et à l'énergie	(1)+(2)+(3)+(5)+(7)	1.347	1.051	892
<b>total scope 3</b>		<b>12.323</b>	<b>9.644</b>	<b>9.217</b>

### Total des émissions

ETP		1.868	1.819	1.539
-----	--	-------	-------	-------



#### distribution neutre en CO<sub>2</sub>

Comme nous sommes nombreux à expédier du courrier postal et des colis, nous avons quantifié avec notre partenaire bpost les émissions de CO<sub>2</sub> engendrées par ces envois. Nous compensons intégralement ce CO<sub>2</sub> par le soutien au projet du Gold Standard baptisé « Safe Water Rwanda ». Randstad a ainsi compensé 368.868 envois postaux et s'est vu décerner à cet égard le label CO<sub>2</sub>-neutral par CO<sub>2</sub> logic. De cette façon, Randstad Group contribue indirectement à l'ODD 6 : « eau propre et assainissement ».



#### choix des avantages extralégaux

Le plan cafétéria est entré en vigueur chez Randstad en 2021. Ce plan offre la possibilité à tous les collaborateurs de Randstad Group de composer eux-mêmes leur package d'avantages extralégaux, en les « troquant » ou en les convertissant en espèces. On peut choisir par exemple de prendre des jours de congé supplémentaires en échange d'une réduction de salaire, de troquer sa voiture de société contre un vélo en leasing, etc... Ce plan permet non seulement d'offrir une rétribution optimale et sur mesure à tous les membres du personnel, mais aussi d'élargir notre éventail d'avantages extralégaux durables.

Pour vous donner une idée : à ce jour, 241 appareils multimédia, 97 vélos et 873 smartphones ont été demandés par le biais de ce plan.

# engagement.

Quelques-unes des initiatives de Randstad Group ne sont pas directement liées à un objectif de développement durable. Néanmoins, elles contribuent également à une société meilleure et plus durable. Elles témoignent de l'engagement dont fait preuve notre entreprise et méritent également une place dans ce rapport sociétal.

## satisfaction des clients

Randstad Group Belgique a lancé le Customer Delight en 2017. Une approche unique qui mesure en continu le taux de satisfaction de nos parties prenantes. Plusieurs aspects de la collaboration sont soumis à ces enquêtes de satisfaction. Leur objectif : mesurer le niveau d'appréciation de nos services et aboutir à une amélioration effective et continue. Cet outil nous est d'une précieuse aide. Le Customer Delight nous permet d'optimiser nos activités et de consolider nos relations avec les clients et candidats.

Après tout, c'est ce qu'ils souhaitent en priorité, exactement comme nous : un partenariat humain capable de leur offrir un parcours d'excellence et une expérience unique. Pas étonnant que ces éléments figurent au cœur de notre stratégie.

Le lancement de ce projet constituait un défi de taille, qui a mobilisé l'énergie de tous nos collaborateurs. Car au-delà d'une enquête de satisfaction classique, l'enjeu consistait à inscrire le Customer Delight dans les gènes de nos collaborateurs. Sans ce revirement, point de succès. Nous proposons plusieurs formations, selon le département et la fonction du collaborateur dans l'entreprise. Ce mode de fonctionnement nous permet d'ancrer profondément le Customer Delight dans notre ADN et de l'intégrer rapidement dans chacune de nos actions quotidiennes. Et avec fruit, puisque notre score global s'est amélioré d'année en année jusqu'en 2021. Il affiche une tendance à la baisse depuis 2 ans.

En 2022, les candidats ont attribué à Randstad un score de 7,9 sur 10, les clients une note de 7,5. L'enquête de satisfaction révèle que la pénurie historique sur le marché du travail a son impact sur ces chiffres, surtout côté clients. Les 2 points perfectibles les plus fréquemment soulevés par les clients étaient la pénurie de candidats et le souhait d'avoir un contact plus personnalisé. 53,2% des clients ont salué l'excellent service de Randstad. Le moins bon score de satisfaction des candidats en 2022 s'explique essentiellement par l'insatisfaction procurée par la mission. 85,7% des candidats ont témoigné leur ressenti positif et leur confiance à l'égard de Randstad. 66,7% ont complimenté Randstad pour l'accueil réservé aux talents. La mesure annuelle du Customer Delight a servi de base pour commenter ces chiffres en interne et indiquer aux collègues les pistes d'amélioration possibles pour donner suite aux remarques des candidats et des clients.

# mesure annuelle customer delight.

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
candidats	7,8	8,0	8,1	8,1	8,0	7,9
NPS candidats	21	25	33	36	37	37
clients	7,7	7,7	7,9	7,9	7,6	7,5
NPS clients	13	12	24	25	18	12



## les études de Randstad

Randstad réalise un grand nombre d'études du marché du travail par le biais de l'institut de recherche Randstad Research. Ces études constituent une précieuse source d'information pour nos parties prenantes. Elles aident en outre les organisations à améliorer les efforts qu'elles fournissent pour attirer les talents et les conserver.

Randstad Research fut une fois de plus très actif en 2022. Une grande partie des résultats diffusés par la presse extérieure sont directement issus de Randstad Research, qui a publié 3 études majeures au cours de l'année écoulée :



# 25 octobre 2022 : étude sur la migration « à la recherche d'un consensus social sur la migration »

## conclusion

L'évaluation plutôt négative de la migration en général est étroitement liée à la vision négative de l'asile et de la migration illégale. Une partie de la vision négative de l'asile s'explique par sa forte interconnexion avec la migration illégale. Dans bien des cas, les demandeurs d'asile dont la demande a été rejetée ne quittent pas le pays et basculent dans l'illégalité. Un autre point délicat de l'asile est, pour une majorité des répondants, l'abus dont il fait l'objet. Les défenseurs de cet usage abusif indiquent que les intéressés n'ont guère d'autre choix car il n'y a pas d'autres canaux disponibles. Selon eux, la pression autour de l'asile retomberait si l'on ouvrait d'autres canaux. Ce n'est pas si certain que cela. Il est par exemple fort

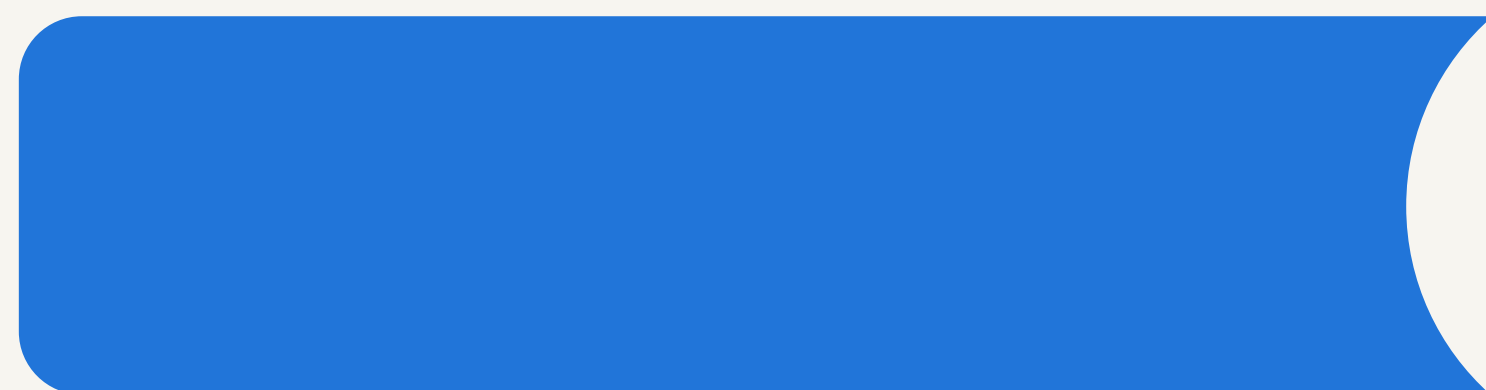
possible que ceux qui tenteraient d'abord leurs chances via les nouveaux canaux et se verraient déboutés, recourraient quand même à la procédure d'asile. Il n'y a pas vraiment de signaux indiquant que le principe de base de l'asile serait fondamentalement remis en question par une majorité de la population. Seul un répondant sur cinq souhaite l'arrêt pur et simple de l'asile. Mais ce consensus est fragile. Les répondants opèrent cependant bel et bien une distinction entre plusieurs formes de migration. La migration qui a lieu dans le cadre du travail, par exemple, bénéficie d'un large soutien (60% sont pour). Seul un groupe restreint favorable à une interdiction totale de la migration, quelque 15%, s'y oppose.



# juillet 2022 :

## étude sur les étudiants

### « les étudiants au travail – la reprise »



#### conclusions

Le travail des étudiants a connu, à l'image de l'ensemble du marché du travail, une forte relance. La proportion d'étudiants travaillant durant les vacances d'été a augmenté par rapport à l'an dernier (77% contre 64%). De même, le nombre de répondants travaillant comme jobistes durant le reste de l'année est reparti à la hausse (72% contre 63%). Jamais ce nombre n'a été aussi élevé. Et jamais l'écart n'a été aussi ténu : seulement 5 pp. entre l'été et le reste de l'année. Un cinquième des étudiants travaillent à heures fixes en dehors des périodes de vacances (21%). Environ 70% d'entre eux travaillent le week-end (15% du total). 15% déclarent travailler pendant les heures de cours ou de classe. C'est un peu moins que l'an dernier (18%) mais toujours plus que l'année d'avant. Sans doute une conséquence directe du recours massif à l'enseignement à distance et aux cours virtuels. Les secteurs qui sollicitent le plus les étudiants sont clairement l'horeca (22%), le commerce de détail (19%) et le secteur public/non marchand (8%). Les loisirs (7%) et les entreprises de production (7%) complètent le top 5, qui reste d'ailleurs inchangé par rapport à l'an dernier. La plupart des étudiants travaillent comme magasiniers (12%), caissiers (9%) et employés administratifs (9%).

La fonction de magasinier conforte donc sa position de tête de l'an dernier, lorsqu'elle est passée de la troisième à la première place. Ce qui n'a rien d'étonnant au vu des besoins fortement accrus de main-d'œuvre en logistique. 20% des étudiants travaillent dans des entreprises de plus de 100 collaborateurs. 34% sont engagés dans une entreprise de taille moyenne (11 à 50 travailleurs) et 36% dans une petite entreprise (jusqu'à 10 travailleurs). Au fil des ans, on observe un léger glissement des grandes vers les petites entreprises. La part des étudiants engagés par une grande entreprise (+ de 100 salariés) est passée, au cours des cinq dernières années, de 25 à 20%.

#### à épinglez

Comme l'an dernier, les jobs étudiants les plus exercés sont ceux qui seront appelés à se raréfier très fortement dans le futur. Comme chaque année, nous observons les différences traditionnelles entre hommes et femmes. Ainsi par exemple, 14% des jeunes femmes travaillent comme caissières (contre 4% des jeunes hommes) et 6% comme aides soignantes (contre 3% côté masculin). En revanche, 16% des garçons ont travaillé comme magasiniers (contre 8% des filles) et 9% comme ouvriers (contre 5% des filles).

# 30 mars 2022 : Randstad Employer Brand Research

« le nombre élevé de postes à pourvoir ne mobilise pas directement les travailleurs »



## conclusion

Les travailleurs ne montrent aucun signe d'évolution vers un comportement plus débridé sur le marché du travail. La pandémie n'a pas non plus changé la donne. La Belgique n'assiste pas au phénomène de « Grande Démission ». C'est ce qui ressort d'une étude menée par Randstad Research auprès de 3.016 travailleurs sur la façon dont ces derniers perçoivent leur carrière. Cette étude, qui fait suite à celle réalisée en 2014, témoigne avant tout d'une grande continuité avec la précédente. La principale différence réside dans la confiance accrue des travailleurs quant à la possibilité de trouver un autre emploi, tant au sein de leur entreprise qu'ailleurs.

« Pour l'heure, il n'est pas encore question de « grande démission » dans notre pays. L'évolution vers plus de mobilité sur notre marché du travail dans un avenir proche dépendra surtout des travailleurs qui se disent ouverts au changement. Même si le passé nous apprend que les intentions ne se traduisent pas forcément par des actes. Au contraire ! »

Jan Denys

porte-parole et expert du marché du travail chez Randstad

## à épingle

Les travailleurs recourent peu à l'accompagnement de carrière. Un important nouveau volet de cette étude portait sur le recours au conseil et/ou l'accompagnement de carrière. À peine 20% de tous les travailleurs déclarent avoir déjà fait appel un jour à ce service (6% en interne, 8% en externe et 6% en interne et en externe). Le pourcentage grimpe légèrement parmi les travailleurs titulaires d'un master (28%) et les cadres (27%), même s'il s'agit toujours d'une nette minorité malgré tout.

C'est surtout le manque d'intérêt qui explique jusqu'ici le faible recours à ce service (47%). Même chez les cadres, c'est de loin la principale explication (54%). Le moins que l'on puisse en conclure, c'est qu'il reste une fameuse marge d'amélioration sur ce plan, tant au sein de l'entreprise que du côté des opérateurs externes.

Les conseils de carrière conduisent plus fréquemment l'intéressé à quitter l'entreprise lorsqu'ils sont prodigués par un opérateur externe (22% en cas de conseils externes, 14% en cas de conseils internes). Les conseils dispensés en interne se traduisent quant à eux plus souvent par un changement interne de fonction (35% en cas de conseils internes, 21% en cas de conseils externes). Les conseils externes entraînent donc autant de probabilités de changer de travail au sein de l'entreprise qu'ailleurs. En cas de conseils internes, la balance penche clairement en faveur d'un changement interne.

## La VRT et Handicap International élus employeurs les plus attractifs en 2022

La VRT a décroché le titre d'employeur le plus attractif de Belgique. Parmi ceux qui connaissent l'entreprise, 51 % déclarent qu'ils travailleraient volontiers, voire très volontiers pour cette entreprise. La VRT l'emporte ainsi sur Pfizer et Mediahuis. Dans le non-marchand (hors secteur des soins), c'est Handicap International qui se distingue comme le plus attractif, devant les universités d'Anvers et de Leuven.

« Nous ne ménageons aucun effort pour donner leurs chances aux talents, envisager l'avenir avec ambition et répondre encore mieux aux souhaits de nos consommateurs. Comme chacun le sait maintenant, nous sommes en plein processus de transformation en vue de devenir plus que jamais la télévision publique de tous les Flamands et Bruxellois. Cet award est le fruit du travail de nombreux collaborateurs de la VRT qui se démènent jour après jour et incarnent d'ailleurs cette passion. C'est un signal clair qu'un très grand nombre de consommateurs de médias apprécient tellement notre offre médiatique au quotidien qu'ils voudraient faire partie de notre équipe. On ne peut que se réjouir d'un tel constat. »

Frederik Delaplace  
CEO de la VRT

### top 10 de l'attractivité (relative) des entreprises :

VRT	51%
Pfizer	50%
Mediahuis	49%
DPG Media	48%
Colruyt Group	47%
Nationale Bank	46%
UCB	46%
Coca-Cola	45%
Multipharma	45%
TUI	45%

Dans le secteur non marchand, la grande question était de savoir qui succéderait à l'Université de Namur (lauréate de 2014). Comme en 2014, le top 10 est dominé par des universités mais c'est l'ONG Handicap International qui remporte la palme. 57% de ceux qui connaissent l'ONG (24% de l'ensemble des répondants) se verraient volontiers, voire très volontiers travailler dans cette organisation. Ce score élevé vaut à l'ONG de devancer pas moins de sept universités. Les universités d'Anvers et de Leuven suivent en deuxième et troisième positions. Aux côtés des sept universités qui occupent le top 10, on retrouve les Neutrale Ziekenfondsen (7) et la Fondation Roi Baudouin (10).

« Nos équipes se spécialisent dans les soins aux personnes handicapées et la prévention des handicaps. Mais elles veillent aussi à ce que les personnes en situation de handicap trouvent une place dans la société et à ce que leur entourage les accepte telles qu'elles sont. C'est ainsi que nous impactons positivement la vie de trois millions de personnes dans soixante pays en développement. Un résultat qui serait impossible sans le travail de notre formidable équipe. C'est donc un réel honneur pour l'équipe de Handicap International de se voir décerner aujourd'hui ce Randstad Employer Brand Award 2022. »

Erwin Telemans  
Directeur de Handicap International

### top 10 de l'attractivité (relative) des entreprises/organisations du secteur non marchand

Handicap International	57%
Universiteit Antwerpen	55%
Katholieke Universiteit Leuven	53%
Universiteit Gent	48%
Université Catholique de Louvain	47%
Université Saint-Louis Bruxelles	47%
Neutrale Ziekenfondsen	47%
Université de Liège	47%
Université Libre de Bruxelles	46%
Koning Boudewijnstichting	46%

## Top Employer

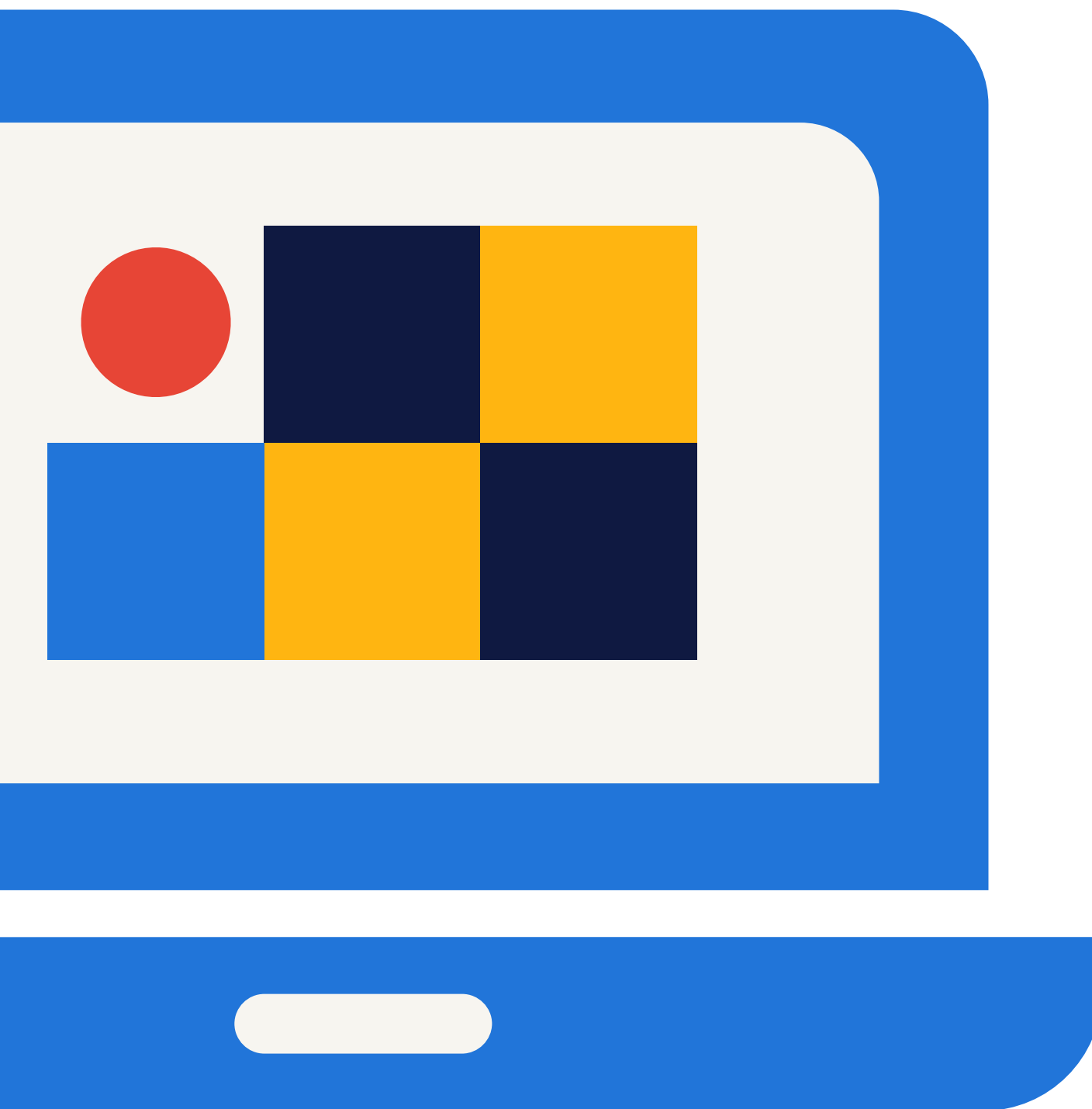
Randstad Group Belgium a été nommée Top Employer pour la cinquième année consécutive. L'entreprise peut ainsi se targuer de compter parmi les 73 meilleurs employeurs du pays, et parmi les meilleurs dans le secteur des ressources humaines. Randstad reçoit ce certificat au terme d'une analyse approfondie de sa politique RH et de ses conditions de travail par le Top Employers Institute, l'autorité internationale qui certifie l'excellence des pratiques d'employeur. Ce label s'applique à toutes les marques : Randstad, Tempo-Team, Randstad RiseSmart et Sourceright.

Le statut de leader de Randstad Group en fait un acteur de premier plan sur le marché du travail. Ce nouveau titre de Top Employer récompense la politique RH, et en particulier le développement des talents.



# learnit

## est en constante évolution et se veut proactive.



### dialogue social

Un dialogue social respectueux, collaboratif et responsable fait partie de la culture d'entreprise de Randstad depuis toujours. Nos collaborateurs sont représentés par une délégation syndicale, un Conseil d'entreprise et un Comité pour la prévention et la protection au travail. Le vote électronique permet à tous nos collaborateurs d'accéder plus facilement aux élections sociales et augmente ainsi le taux de participation. Les communications à ce sujet s'effectuent intégralement sur intranet, afin que nos collaborateurs restent en permanence au courant des dernières actualités.

### formation continue

#### pour les collaborateurs internes :

Apprendre, se perfectionner, évaluer et renouveler ses connaissances... sont quelques-unes des clés du succès de Randstad. C'est la raison pour laquelle nous offrons la possibilité à tous nos collaborateurs de se former en continu, à leur rythme et selon leurs besoins. Grâce aux technologies numériques, nous avons pu créer une plateforme numérique d'apprentissage baptisée « learnit ».

#### pourquoi cet outil ?

D'une part pour rassembler les nombreux modules d'apprentissage disponibles dans un seul et même système. Pour plus de flexibilité, de possibilités et d'attractivité, mais aussi parce que c'est l'essence même du future of learning. D'autre part pour diversifier les méthodes : on ne parle plus de formation classique en groupe dans un même local à écouter un expert, mais bien d'apprentissage sur mesure, à distance, ponctué de vidéos et autres questionnaires visant à susciter l'attention et l'interactivité du collaborateur. L'acquisition de connaissances et d'informations se fait sur une base volontaire, sauf pour ce qui concerne nos principes et notre déontologie professionnelle (le seul module obligatoire pour tout collaborateur de Randstad). La plateforme learnit est en constante évolution et se veut proactive. Elle met par exemple l'accent sur la gestion du temps suite aux résultats de notre enquête sur la satisfaction des collaborateurs, qui démontrent les difficultés qu'éprouvent certains à bien ventiler leur temps et leurs priorités.



#### pour les talents intérimaires

Randstad se donne pour objectif d'accompagner les candidats et les entreprises dans la réalisation de leur plein potentiel. Au même titre que pour ses collaborateurs internes, Randstad propose toute une série de formations internes et/ou externes à ses travailleurs intérimaires : métiers de la vente, chauffeur, ergonomie, ... Ces formations renforcent les compétences des travailleurs et leur ouvrent d'autres perspectives auprès des employeurs toujours à la recherche de nouveaux talents. Nous prenons le temps de bien les connaître, ce qui nous permet de leur proposer des formules adaptées à chaque étape de leur vie professionnelle.

#### pour les demandeurs d'emploi

Nous proposons également des formations externes aux candidats demandeurs d'emploi non encore placés mais dotés du potentiel requis. Chaque agence peut ainsi la proposer aux candidats désireux d'occuper un poste de chauffeur permis C ou de transport interne, par exemple.

#### Quelques exemples de formations proposées :

- agent de call center

---

- agent de gardiennage

---

- attitude

---

- grue montée sur camion

---

- nacelle

---

- préparateur de commandes

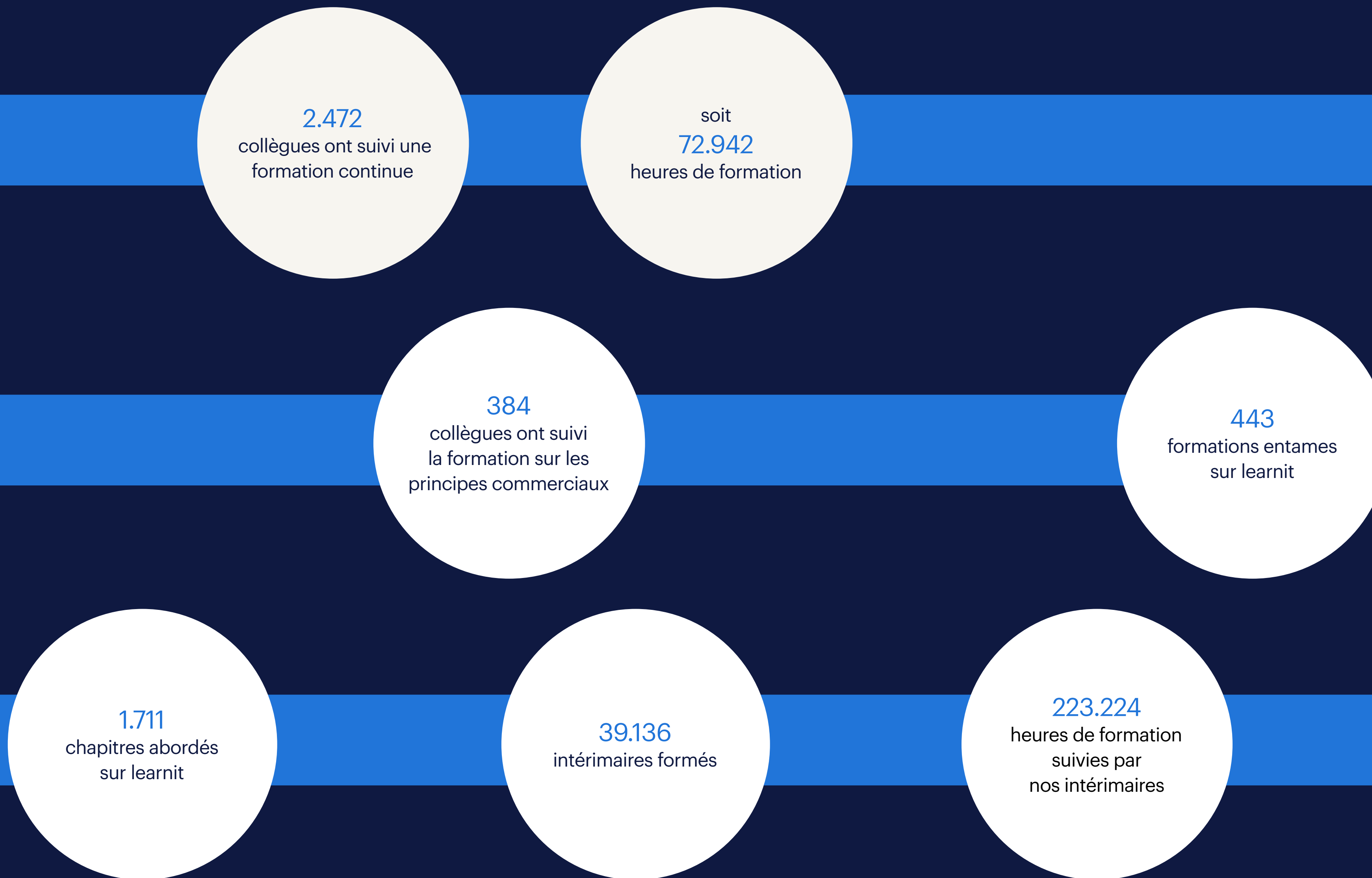
---

- permis de conduire BE, C, CE, D

---

- pont roulant / ponton

---



## partenaires en rse.

### Kom op Tegen Kanker

Le 26 mai 2022 s'est tenue, après deux années d'interruption, la 11ème édition des 1.000 km pour Kom op Tegen Kanker. La Randstad Cycling Team était fin prête sur la ligne de départ de ces 1.000 km. En 4 jours, notre équipe a sillonné la Flandre à vélo sur un parcours de 1.000 km. Nos cyclistes sont facilement reconnaissables à leurs beaux maillots bleus. Grâce aux multiples dons généreux de collègues, ainsi qu'au doublement de ce montant par Randstad, nous avons récolté la coquette somme de 6.500 € et l'avons versée au profit de Kom op tegen Kanker.

### Emino

Emino est un service spécialisé de formation, d'accompagnement et de médiation qui encadre les demandeurs d'emploi sur la voie d'un emploi durable en leur offrant un soutien intensif tout au long de leur formation spécialisée sur le lieu de travail. Emino se consacre plus particulièrement à l'accompagnement des personnes en situation de handicap. Le partenariat Randstad Group - Emino consiste à se concerter structurellement à propos de nos postes vacants et des candidats potentiels pour ces postes. Un moment d'évaluation est organisé tous les 3 mois afin de recevoir leur feedback sur nos offres d'emploi, leurs suggestions de jobcrafting et leurs conseils pour rendre notre lieu de travail plus inclusif.

### United Fund for Belgium

Depuis près de 50 ans, cette organisation joue un rôle important de « trait d'union » entre donateurs et associations belges. Elle vise plus particulièrement celles qui se mobilisent pour récolter des fonds en faveur de l'intégration sociale dans toute la Belgique. UFB aide les entreprises belges à développer leur stratégie RSE. Celle-ci requiert une approche toujours plus innovante, car ces entreprises et leurs collaborateurs veulent soutenir des projets à caractère social, s'impliquer et avoir un impact concret, durable et mesurable.





Professor Wayne Visser

### Chaire de l'Antwerp Management School

Randstad Belgique est depuis 2017 partenaire fondateur de la chaire « transformation durable » dirigée par Wayne Visser, professeur à l'Antwerp Management School (AMS). Ce partenariat ambitionne d'aider les entreprises à trouver des solutions durables pour relever les défis auxquels notre société est confrontée. Il veut également sensibiliser à long terme les futures générations de leaders à ces défis, pour le bien de l'ensemble de la société. Le projet répond à 100% à nos valeurs et rejoint nos efforts en faveur d'un environnement équilibré et inclusif. Nous avons également mis au point un outil permettant d'évaluer la résilience d'une entreprise et de ses salariés : le « Randstad Future Resilience Index ».

Outre la collaboration axée sur le déploiement du Future Resilience Index, Randstad invite plusieurs de ses collaborateurs à participer aux

6 modules de la Master Class sur la transformation durable dispensée par Wayne Visser en personne. Ces modules (intitulés leadership & RH durables, innovation durable, marketing durable, communication & reporting, stratégie durable, chaîne d'approvisionnement durable & économie circulaire et transformation durable) expliquent aux travailleurs comment soutenir et accompagner leur organisation vers le stade suivant du développement durable. Ils apprennent à accepter la complexité des problématiques de durabilité et à les traduire en actions positives, selon les besoins de leur organisation et de leurs clients. Cette master class aide Randstad à progresser encore mieux sur la voie de la transformation durable.

En 2022, les « Good Work Goals » étaient au cœur du partenariat entre Randstad et l'AMS. Qu'entend-on par Good Work Goals ? Les Good Work Goals (objectifs pour un travail de qualité) doivent contribuer

à trouver des solutions efficaces et évolutives aux défis mondiaux. Ils doivent aider l'économie à donner la priorité et à prendre soin des personnes qui travaillent pour créer de la valeur économique. Ces objectifs visent à favoriser la création d'un environnement de travail qui soit plus sûr, plus sain, plus résilient, plus inclusif, plus heureux, plus équilibré, plus durable, plus bienveillant, plus pertinent et plus responsable. Les Good Work Goals réalisent cette ambition en proposant dans chacun de ces 10 domaines une série de bonnes pratiques que les employeurs peuvent mettre en œuvre pour garantir un bon environnement de travail à leurs travailleurs.



# the 10 Good Work Goals.



## 1 safe work

Fostering a work environment that strives to prevent incidents, accidents or conditions that threaten or harm the physical health of employees.

## 2 healthy work

Fostering a work environment that encourages and enables physical health and activity, ergonomic design, wholesome diets, and positive mental well-being among employees.

## 3 resilient work

Fostering a work environment that supports employees in their ability to positively manage stress and adapt to unexpected or significant changes.

## 4 inclusive work

Fostering a work environment that supports employee diversity and does not discriminate based on gender, race, religion or other characteristics.

## 5 happy work

Fostering a work environment that prioritizes job satisfaction, employee fulfilment and a team-based culture.

## 6 balanced work

Fostering a work environment that supports a healthy balance between time spent working and not working, and relationships within and beyond the workplace.

## 7 sustainable work

Fostering a work environment that promotes environmental consciousness and action to reduce impacts on natural resources and ecosystems.

## 8 supportive work

Fostering a work environment that supports the personal and professional development of employees and rewards employees fairly.

## 9 meaningful work

Fostering a work environment that allows employees to feel they are contributing positively to a larger societal purpose and the needs of all stakeholders.

## 10 responsible work

Fostering a work environment that gives employees the opportunity to take action toward a better society and environment, e.g. through employee volunteering programs.



### World Bicycle Relief Fund

C'est en 1960 que notre fondateur, Fritz Goldschmeding, embarqua le premier intérimaire sur son vélo pour le conduire à son travail. 60 ans plus tard, nous mesurons à quel point une bonne idée conjuguée à un vélo pouvait impacter la société. D'une bonne idée et d'un vélo, nous avons évolué pour devenir le plus grand partenaire de services RH. World Bicycle Relief Fund mobilise des ressortissants de pays en voie de développement en les équipant de solides vélos, les fameux « buffalo bikes », pour leur permettre d'aller à l'école, de chercher un job ou de lancer une activité. Là-bas comme chez Randstad, un vélo combiné à une bonne idée peut entraîner un immense changement dans une vie humaine.

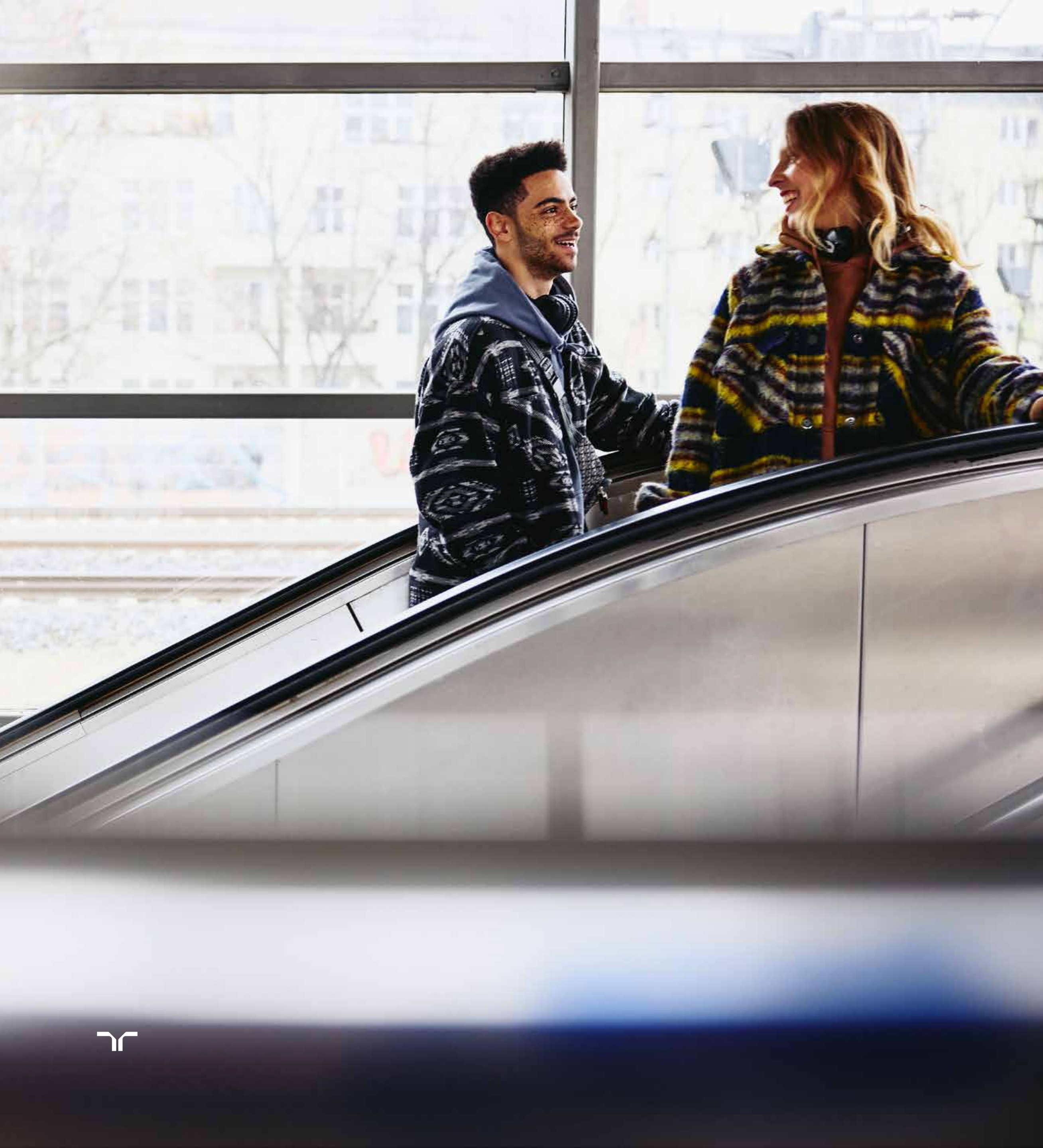
En 2020, pour marquer le coup de notre 60ème anniversaire, nous avons fait don de 1.000 de ces vélos robustes au WBR. 1.000 nouvelles occasions de changer complètement des vies humaines. En 2022 aura lieu le Pedal to Empower Challenge : un événement cycliste de grande ampleur destiné à récolter des fonds au profit du WBR. Les recettes, et donc les « buffalo bikes » qui pourront être fabriqués grâce à Pedal to Empower, seront plus particulièrement offerts aux femmes et jeunes filles des pays en voie de développement. Ces vélos les aideront à poursuivre leur rêve.

### Actiris

Randstad a déjà soumis plusieurs fois un plan d'action en vue de décrocher le label de diversité d'Actiris. Actiris est l'agence régionale pour l'emploi de Bruxelles. Ce service public est le principal acteur et fournisseur de solutions d'emploi dans la Région de Bruxelles-Capitale. Ses actions et ses moyens s'articulent autour de deux missions : assurer d'une part le « matching » entre employeurs et demandeurs d'emploi et organiser d'autre part la transition vers le travail.

### TADA

L'asbl TADA (pour ToekomstATELIERdelAvenir) est un réseau d'apprentissage qui implique le citoyen et le monde de l'entreprise dans l'émancipation et l'intégration des jeunes issus de milieux socialement vulnérables, ainsi que de leur entourage. À Bruxelles, TADA offre à plus de 1.800 jeunes socialement vulnérables un réseau qui les coachent de façon intensive pendant plusieurs années. Via ses écoles du week-end et son réseau alumni, TADA propose des activités parascolaires lors desquelles la barre est placée très haut en termes d'apprentissage, tout en restant attentif au bien-être de l'enfant. Elles leur permettent de découvrir qui ils sont et à quoi ressemble la société par le biais de cours pratiques mais amusants donnés par des professionnels passionnés, comme des entrepreneurs, des infirmiers, des médecins ou encore des mécaniciens. C'est à travers ce contact avec des modèles de référence que TADA ouvre des perspectives aux jeunes en leur disant : « Toi aussi tu peux le faire. Découvre la société et toi-même. Sois critique, épanouis-toi et repousse tes limites. » L'objectif de TADA est de motiver ces ados à affronter la vie debout, renforcés par une image positive d'eux-mêmes et bien informés sur leur identité et la société/le marché du travail.



### Villa Veerkracht

Villa Veerkracht est un projet de l'UZ Brussel qui vise à offrir un soutien psychologique permanent au personnel soignant, et ce dans un espace de détente spécialement créé à cet effet et baptisé « Villa Veerkracht ». L'objectif est de permettre aux prestataires de soins d'y vider leur tête dans les moments de stress extrême. Se détendre un peu, exprimer ses émotions, partager ses expériences... Un espace pour reprendre des forces et repartir de plus belle.

### The Shift

The Shift est le réseau belge d'organisations et partenaires fédérés autour de la transition vers une économie et une société plus durable. Il rassemble 560 organisations issues de plus de 25 secteurs différents pour relever ensemble les plus grands défis qui se posent à notre planète, notre population et notre prospérité.

### DUOday

DUOday est une journée d'expérience professionnelle au cours de laquelle des demandeurs d'emploi en situation de handicap forment un duo avec un collaborateur de votre entreprise. Cette journée représente une opportunité de découvrir le potentiel de ces travailleurs ainsi que les préjugés de l'employeur. Elle permet en outre au demandeur d'emploi de goûter au contenu de la fonction.

### YOUCA Action Day

YOUCA est une organisation fondée par et pour les jeunes, qui les encourage à contribuer ensemble à une société durable et équitable. Pour ce faire, elle les sensibilise aux importants défis sociétaux et les soutient dans leur engagement. Elle organise en outre des rencontres uniques qui impactent la vie culturelle, professionnelle et publique. Elle organise ainsi chaque année le YOUCA day, anciennement connu sous le nom de journée Nord-Sud.

# le mot de la fin

## la rse, un lent mais urgent changement de mentalité



Depuis 20 ans, Randstad fait état de ses efforts de durabilité dans un rapport sociétal. Mais c'est bien plus tôt que l'aventure sociétale de Randstad a commencé. Il faut remonter pour ce faire jusqu'à 1960, année de notre naissance, lorsque nous portions encore le nom de « Uitzendbureau Amstelveen ». C'est alors que Frits Goldschmeding, inventeur du marché du travail flexible, emmena sa toute première intérimaire au travail sur son vélo. En effet, il s'agissait d'une femme, et ce à peine 4 ans après l'abolition de la loi sur l'incapacité juridique de la femme aux Pays-Bas. Frits veilla personnellement à ce qu'elle sache avec précision où se situait son nouveau lieu de travail et à ce qu'elle arrive à temps sur place. Frits n'était pas un entrepreneur comme les autres, son approche était toujours holistique. La « défense simultanée des intérêts de toutes les parties prenantes » constituait pour lui une valeur fondamentale de son entreprise. C'est toujours le cas 63 ans plus tard.

Randstad a franchi les frontières du pays 5 ans plus tard, pour se hisser ensuite au rang de plus grand employeur de Belgique. L'objectif principal consistait, et consiste toujours, à façonner le marché du travail, à répondre à ses besoins et à le faire prospérer. Le décalage entre l'offre et la demande de travail, la modernisation des métiers, le déploiement durable du

personnel et l'écologisation des activités des entreprises sont les grands thèmes qui mobilisent notre entreprise au quotidien.

Chez nous, l'humain occupe toujours la première place. Qui dit humain dit diversité et inclusion. L'anonymisation des CV a déchaîné les passions en 2022. En tant que défenseur de la première heure d'un marché du travail équitable, Randstad entend contribuer au maximum à un marché du travail offrant l'égalité des chances. Mais nous ne sommes pas convaincus que la candidature anonyme soit la panacée à cet égard. Un CV anonyme objective selon toute vraisemblance la probabilité d'un premier entretien, mais ne garantit pas pour autant l'existence d'un personnel diversifié ou d'une politique du personnel inclusive. Mener une politique de diversité et d'inclusion, engager le dialogue avec les entreprises et élargir les regards en conséquence sont autant de solutions plus durables que celle consistant à déjouer les entreprises. En 2023, nous continuerons plus que jamais à développer les thèmes de l'inclusion et de la diversité et à lutter activement contre la discrimination. Notre objectif est de convaincre les entreprises des avantages d'un personnel diversifié et inclusif, de manière à ce qu'elles suivent volontairement le mouvement.

Le défi qui nous attend est celui de la tendance à la polarisation. Comme pour beaucoup d'autres thèmes, la diversité et l'inclusion voient apparaître un camp A, pour qui les choses évoluent trop lentement, et un camp B, pour qui elles vont trop vite. Si les deux camps plaident pour une société pacifique, ils ne se voient pas la concrétiser de la même manière. L'une des tâches les plus difficiles de notre entreprise, et sans aucun doute aussi des autres, sera l'art du funambulisme, du juste milieu. Réussir à impliquer les minorités sans perdre la majorité.

Le même exercice vaudra pour l'action climatique. L'urgence est plus présente que jamais, mais l'effort collectif nécessaire réclame la motivation intrinsèque de chaque individu. Or, rien ne prend plus de temps qu'un changement de mentalité. Chez Randstad, nous sommes convaincus que, dans les deux cas, le salut réside dans une communication correcte. Communiquer clairement sur les mesures que nous prenons en termes de durabilité, justifier le pourquoi de ces actions et en clarifier les aboutissements. Une chose est sûre : la voie durable est pour nous la seule envisageable.