

RAPPORT RSE TEMPO-TEAM 2021

Contribuer
à la reprise

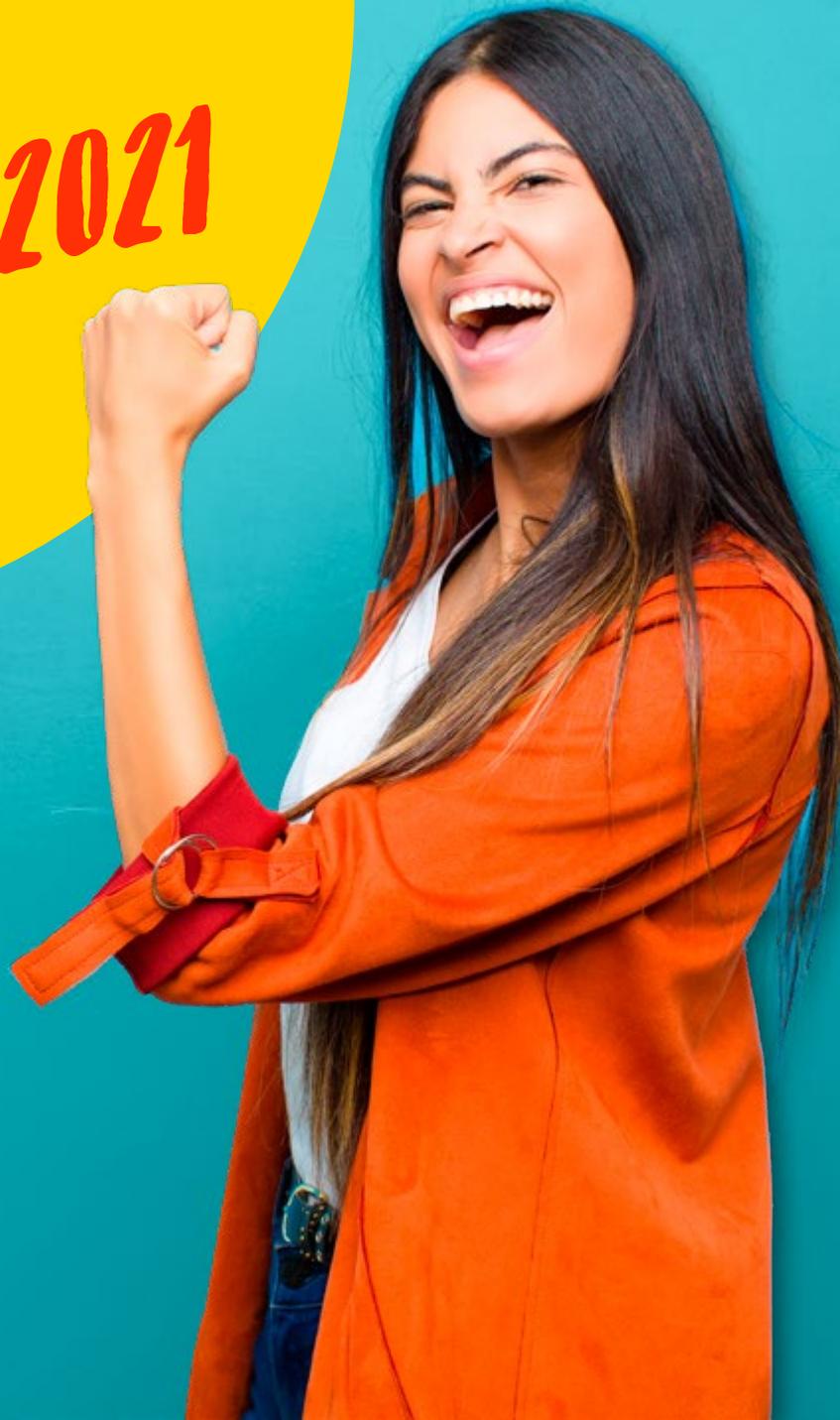


TABLE DES MATIÈRES

Introduction	3
Temps forts	4
Notre approche	5
Notre mission	5
Principes du rapport	7
Les SDG comme fondements de l'entrepreneuriat durable ..	8
SDG 3 : bonne santé et bien-être	9
Soulager nos collaborateurs	9
Point de contact pour les mauvaises pratiques	9
Soutien aux malades de longue durée	10
Stimuler la vitalité	11
En chiffres	12
Pascale Meyns - Safety manager	13
SDG 5 : égalité entre les sexes	14
Diversité et inclusion	14
Coach anti-discrimination	15
Motifs de discrimination	16
Mystery calls	17
Formation interne (continue)	18
Politique de diversité active	18
SDG 8 : travail décent et croissance économique	19
Tout à coup, le cataclysme !	19
Conformité	21

SDG 10 : réduire les inégalités dans les pays et d' un pays à l'autre	23
Bénévolat par-delà les frontières	23
Journée de volontariat	25
Human rights policy	25
Objectif ?	25
SDG 12 : consommation et production responsables	26
Reporting non financier	26
Déchets	26
SDG 13 : lutte contre les changements climatiques	27
Travail hybride	27
Environnement	27
Mobilité	28
Emissions de CO ₂	29
Engagement	30
Satisfaction des clients	30
Recherche	31
Top employer	32
Dialogue social	32
Nos collaborateurs	33
Les intérimaires	33
Les demandeurs d'emploi	33
2021 en chiffres	34
Partenariats et sponsoring	35
Le mot de la fin	37

INTRODUCTION

Le 1er mai 2022, Eddy Annys m'a officiellement passé le flambeau en tant qu'administrateur délégué de Tempo-Team Belgique et Tempo-Team @home. Succéder à Eddy Annys est un grand défi. Avec l'équipe, il a construit une grande marque - un fournisseur de services RH unique. Dans un marché du travail tendu, je pense qu'il est crucial pour nous de continuer à nous démarquer:

Si nous sommes d'accord sur quelque chose, nous le faisons. Nous continuerons à saisir la balle au bond. Cela tient à notre proximité, l'une de nos valeurs fondamentales : être proche des clients et des candidats. En outre, nous continuerons à être axés sur les résultats, mais jamais sans notre facteur plaisir typique.

Aimer. Agir. Ensemble. Nous avons l'ambition de nous développer davantage dans ce domaine: se concentrer encore plus sur «l'ensemble», sur les collègues, les candidats et les clients. Très proche et pragmatique. Notre courage reste également crucial. On ne peut grandir qu'en osant. Et l'audace est dans nos cordes.

Dans la guerre des talents, il est difficile pour les entreprises de trouver des employés et de les garder. Comment la regarder ? D'une part, nous voulons offrir au candidat un soutien qualitatif au sein de l'entreprise. D'autre part, nous aidons l'entreprise à maintenir une bonne relation avec le candidat. Parce que c'est la seule façon de gérer nos talents de manière durable.

En ce qui concerne le candidat, nous recherchons évidemment une correspondance durable. Nous examinons non seulement les compétences, mais aussi les talents et les besoins. En fin de compte, tout se résume à l'aide sociale. C'est là que notre Tempo-Team Experience jouera un rôle distinctif.

Être proche des gens, c'est crucial pour moi. Nous l'avons prouvé en prenant nos responsabilités lors des graves inondations de juillet 2021. Vous pouvez lire les détails dans ce rapport.

Dans notre RED report 2021, nous avons offert un aperçu unique de ce qui motive les employés et les rend heureux. Elle a également fait un zoom sur 8 facteurs qui peuvent influencer la satisfaction au travail. Nous pensons que c'est la clé d'une politique du personnel durable.

Tempo-Team, qui fait partie du groupe Randstad, est le partenaire privilégié de près de 175 650 employés et de 13 081 clients. Avec notre propre marque, nous faisons travailler 45 000 intérimaires chaque année et nous remplissons 2 900 postes vacants. C'est ce que font 400 jobtimistes, répartis dans 100 bureaux.

En outre, nous sommes particulièrement actifs dans le secteur des titres-services. Notre équipe compte 6.000 aides ménagères qui travaillent pour 30.000 particuliers. 120 employés travaillant dans 75 bureaux sont responsables de la planification de nos travailleurs domestiques.

Nous pouvons être extrêmement fiers de nos performances en 2021. Notre esprit d'entreprise et notre travail acharné ont été récompensés une fois de plus, puisque nous avons obtenu le label «Top Employer» pour la quatrième année consécutive.

Je remercie tous les employés qui rendent Tempo-Team si unique. Et merci, cher lecteur, de l'intérêt que vous portez à nos activités.

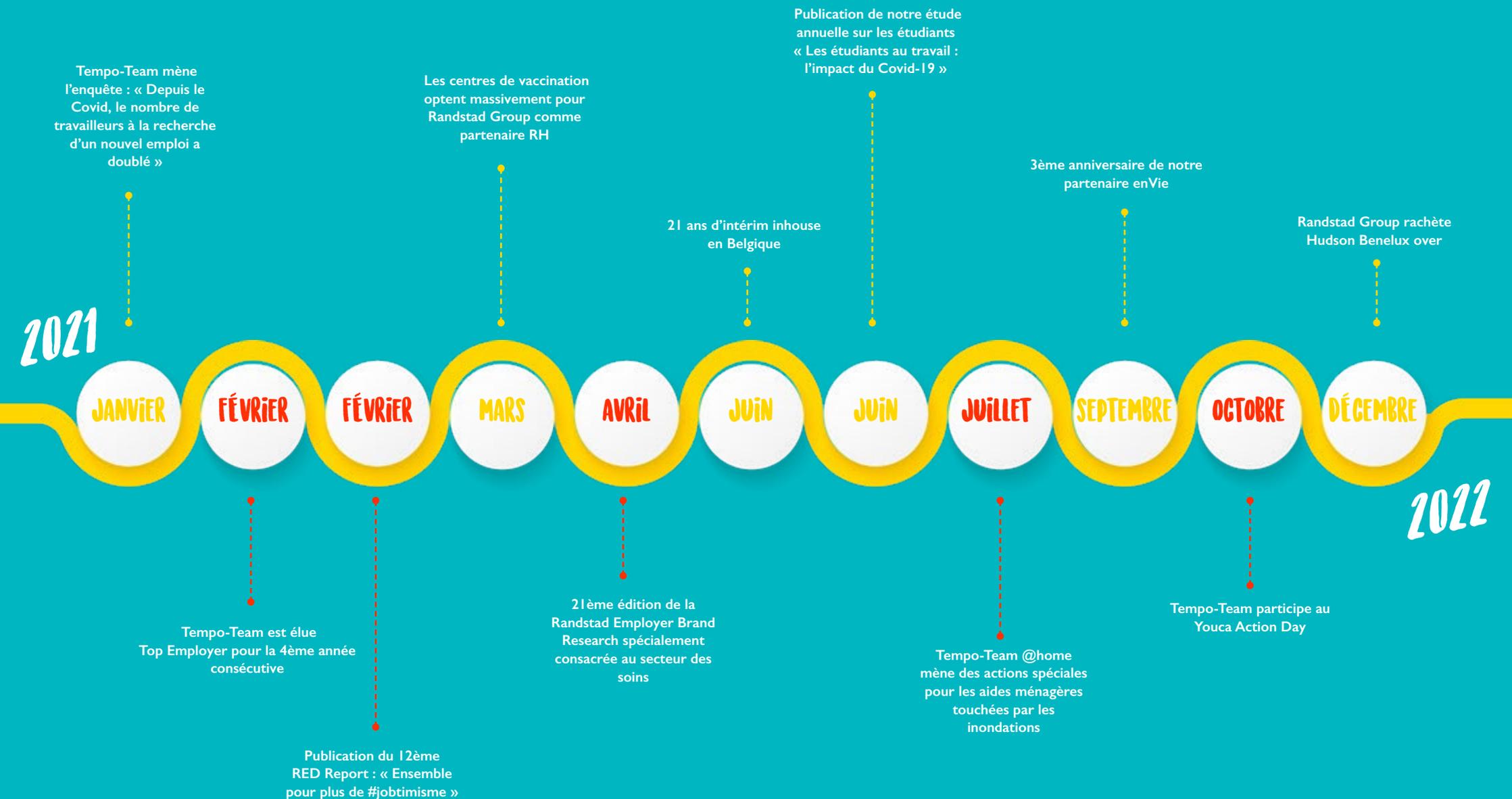
Bonne lecture. Et n'hésitez pas à vous inspirer de notre rapport annuel sur la responsabilité et le développement durable.

Muriel Gaysens

Managing Director Tempo-Team & Tempo-Team @home



TEMPS FORTS



NOTRE APPROCHE

Notre mission : mener les individus et les organisations vers plus de succès

Contribuer au succès des individus et organisations : telle est la mission de Tempo-Team. Comment y parvenons-nous ? En offrant des solutions adéquates et innovantes en matière de ressources humaines. Nos maîtres mots ? Pragmatisme, réactivité et esprit d'entreprise.

Pour les clients

Nous sommes le partenaire qui les aide à réaliser les objectifs de leur entreprise. Les clients aiment collaborer avec nous parce que nous leur apportons une valeur ajoutée. Grâce à notre service. Grâce aux candidats taillés pour le travail demandé. Et grâce à l'accompagnement que nous offrons à ces candidats.

Pour les candidats et candidats potentiels sur le marché du travail

Nous sommes le partenaire qui les aide à trouver un travail, temporaire ou fixe, en adéquation avec leur profil. Plaisir au travail, autonomie et stabilité sur le long terme sont au cœur de la démarche.

Pour nos collaborateurs

Nous sommes un employeur qui les aide à développer leur potentiel. Et qui leur offre l'espace d'indépendance et d'épanouissement nécessaire dans un environnement de travail axé sur le service et orienté résultats.

Pour nos actionnaires

Nous traduisons la valeur ajoutée que nous offrons aux clients, candidats et collaborateurs en une marge brute appropriée et assortie d'un rendement supérieur à la moyenne.

Nos valeurs et principes

Nous réalisons notre mission en agissant au quotidien selon ces valeurs et ces principes :

- respect
- fierté
- motivation
- orientation résultats
- sens du service

Nos business principes : comment nous conduisons nos affaires

En tant qu'acteur majeur dans le domaine des services RH, soucieux de façonner le monde du travail, Tempo-Team mesure à quel point il est nécessaire d'agir sans cesse dans l'intégrité et le respect de ses valeurs clés. C'est dans cette optique que nous avons défini plusieurs normes minimales, ou business principes. Chaque collaborateur de Tempo-Team est tenu de les respecter à tout moment dans ses relations avec les candidats, les autres collaborateurs (collègues directs, intérimaires, collaborateurs de projet, aides ménagères, ...), les clients, fournisseurs et autres partenaires professionnels.

Un doute plane sur le respect de ces Business Principles ? N'importe qui peut en faire part à son interlocuteur (local) habituel ou au management concerné. Les signalements effectués par cette voie constituent généralement le moyen le plus rapide et le plus indiqué d'identifier une éventuelle violation et d'y remédier.

Les canaux de signalement réguliers s'avèrent inadaptés ou inefficaces ? Une procédure de signalement spécifique peut être suivie, bien qu'elle ne doive être envisagée qu'en dernier recours. L'Integrity Officer traitera en toute confidentialité l'ensemble des signalements émis conformément à cette procédure. Si nécessaire, des mesures de correction seront prises. Bien que cette procédure permette les signalements anonymes, l'enquête sera considérablement assouplie si le plaignant révèle son identité.



NOS INDICATEURS CLÉS

2.161

collaborateurs fixes employés
par Randstad Group en Belgique
(+125) dont:



- 16,15% > 50 ans (+3,18%)
- 9,67% < 26 ans (-3,59%)
- 30,63% de masters (-1,15%)
- 50,21% de bacheliers (-2,05%)
- 18% de diplômés du secondaire (+2,04%)
- 449 managers (+23)
→ 27% d'hommes, 73% de femmes

592⁻⁷
agences



179⁻⁶
inhouses

175.058 +30.903
intérimaires au travail dont:

- 17.376 par jour en moyenne (+2.406)
- 163 nationalités différentes
- 55% <26 ans (+1%)
- 9% > 50 ans
- 2.791 recrutements fixes à la clé (+1.837)
- 10% sans diplôme du secondaire

50.535.142 +9.570.661



heures prestées pour nos clients par nos
intérimaires, nos aides ménagères et nos
collaborateurs de projets

13.081 -121
clients



PRINCIPES DU RAPPORT

Depuis 2001 déjà, nous consignons toutes nos activités en matière d'entrepreneuriat durable dans un rapport de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE). Chez Randstad Group, 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. Pour chacune de ses décisions et de ses activités, l'entreprise doit tenir compte de toutes les parties prenantes et de son impact sur l'environnement. **Chez Randstad Group, la responsabilité sociétale de l'entreprise n'est donc pas quelque chose de réactif.** L'idée n'est pas de tenter, par quelques « beaux gestes », de panser les blessures (les dégâts sociétaux) de son entreprise. La responsabilité sociétale de l'entreprise fait partie intégrante de chacune de ses activités.

Cela fait donc 21 ans que nous rendons publiquement compte de nos activités en matière de développement durable. La rédaction de ce rapport est une formidable occasion de dresser le bilan de notre stratégie RSE et de réfléchir aux pistes d'amélioration ou aux nouveaux projets que l'on pourrait mettre en place.



Le présent rapport porte sur toutes les activités de Randstad Group Belgium, y compris celles de l'ensemble du réseau d'agences situées en Belgique, des équipes inhouse implantées chez nos clients ainsi que de notre siège principal. Il décrit la situation de notre entreprise sur les plans social, sociétal et environnemental en 2021. Les informations présentées dans ce rapport ont été fournies et validées par les principaux responsables de chaque domaine. **Il en résulte une description objective des engagements de Randstad Group en 2021.**

Vous retrouverez tous nos résultats financiers dans le rapport annuel de Randstad Global. Ce dernier comprend également une section consacrée aux résultats mondiaux de l'entrepreneuriat durable. Randstad partage par ailleurs ses services de support avec Tempo-Team au sein du Shared Service Center de Randstad Group Belgium. C'est pourquoi nous parlons parfois, dans ce rapport, d'actions groupées conduites au nom de Randstad Group.

Birgit Wachtelaer
Conseillère en RSE



LES SDG 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 de libérer l'humanité de 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 SDG) repris ci-dessus.

Ces 17 objectifs ont été associés à 169 sous-objectifs. Les sous-objectifs doivent donner aux organisations une image plus concrète des mesures qu'elles peuvent entreprendre pour les atteindre.

Au final, ces 17 objectifs peuvent s'articuler autour de 3 aspects : 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 SDG 3, 5, 8, 10, 12 et 13. Ce rapport indique dans l'ordre chronologique, pour chaque SDG, les activités de l'entreprise qui ont contribué à atteindre l'objectif de développement durable.





La santé et le bien-être de nos propres collaborateurs comme de nos intérimaires occupent une place centrale dans notre politique. Si l'on s'en réfère à la pyramide de Maslow, sujet que nous avons tous croisé un jour ou l'autre sur les bancs de l'école, nous savons que la sécurité et la santé se retrouvent presque tout en bas de la pyramide, juste au-dessus de nos besoins primaires que sont la respiration, la faim, la soif ou encore le sommeil. Il s'agit d'un besoin crucial dans notre existence. Un travailleur a besoin de sécurité pour pouvoir s'épanouir. Nous parlons ici autant d'un environnement professionnel sécurisé que d'une ambiance de travail sûre. En effet, il ne suffit pas que le travailleur soit en sécurité, encore faut-il qu'il se sente en sécurité sur son lieu de travail et parmi ses collègues.

Sécurité, santé et bien-être au travail constituent les valeurs clés de 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. Nous avons ainsi créé des modules de sensibilisation à l'addiction et à l'adoption d'un mode de vie sain, une permanence téléphonique gratuite et anonyme, des formations sur le stress et l'identification des risques qu'il comporte, ainsi qu'une foule d'autres initiatives encore. En 2021, nous avons fait figure de pionniers dans notre secteur en instituant l'« ability case management ». Il s'agit d'évaluer au cas par cas la possibilité de trouver un emploi pour des victimes d'accidents, ou encore des personnes éloignées du marché du travail. Cette activité pionnière se poursuivra l'an prochain avec le recrutement d'un(e) ability case manager qui se concentrera sur les « abilities » ou aptitudes des individus plutôt que sur leurs handicaps. Vous trouverez ci-dessous l'aperçu de nos principaux programmes dans le volet « santé et bien-être ».

Soulager nos collaborateurs

En général, nous sommes tous bien entourés par nos collègues et notre famille, mais il y a certaines circonstances dans lesquelles 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.

N'importe quel collaborateur de Randstad Group 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 entièrement gratuit est assuré par une structure externe afin de garantir l'anonymat et l'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.

Point de contact pour les mauvaises pratiques

Randstad Group estime qu'il est important de pouvoir communiquer ouvertement sur les incidents, les situations ou les 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.



Quelles infractions nos travailleurs ou autres parties prenantes sont-ils censés signaler ?

- violations des principes de base en matière de droits humains
- négligences en termes de sécurité et de santé
- violations de l'éthique d'entreprise
- 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)
- conduite personnelle ou comportement irrespectueux.

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 à notre point de contact. Ce point de contact est mentionné sur notre site sous le terme « Misconduct Reporting Procedure ».

Les collaborateurs internes sont censés relayer d'abord en interne ces mauvaises pratiques à leur manager, le manager de ce dernier, notre service RH ou notre département juridique. Bien entendu, il peut être utile dans certains cas de pouvoir s'en remettre à un point de contact objectif. Ils peuvent alors suivre la Misconduct Reporting Procedure exactement comme le feraient des personnes extérieures.

Ce point de contact prévoit une ligne d'intégrité ; il s'agit d'un numéro de téléphone gratuit qui peut être appelé à tout moment. Un formulaire en ligne peut également être complété. Les abus peuvent y être signalés sans aucune crainte de préjudice. Le rapport est ensuite traité, si besoin anonymement, par notre Integrity Officer, qui entamera alors une enquête interne afin de comprendre ce qui s'est passé exactement.



Soutien aux malades de longue durée

Care4you est un programme mis sur pied dans le but d'aider les collaborateurs absents de longue durée. Afin de mener à bien ce programme, nous collaborons avec notre partenaire Securex. Les collaborateurs absents depuis plus d'un mois sont contactés par un collaborateur externe de Securex.

Pourquoi choisir une personne extérieure ?

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 faciliter le repositionnement du travailleur sur le marché du travail. La participation à ce programme s'opère exclusivement sur base d'une démarche volontaire du collaborateur.

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 suivent chaque année un recyclage pour se familiariser aux nouvelles procédures. 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 clairement indiquées dans nos différents outils internes.



Stimuler la vitalité

L'équipe Vitality est active depuis plus de 10 ans déjà au sein de notre entreprise. Elle incite les collaborateurs de Randstad Group à adopter un mode de vie plus sain. Depuis 2016, ce groupe de travail publie chaque année un magazine interne intitulé « Vitalité ».

À travers ce magazine spécialement conçu à cet effet, nous souhaitons accorder une place de choix aux thèmes de la vitalité et du bien-être au sein de notre organisation. Nous voulons inspirer et motiver nos collaborateurs à améliorer leur vitalité. Nous les orientons vers plus d'introspection et les encourageons à prendre soin d'eux.

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 histoires personnelles.

2021 a vu paraître la cinquième édition de Vitalité, qui fait la part belle à nos collaborateurs internes. Tout au long de cette année, le Covid aura marqué de son empreinte nos vies privées et professionnelles. Ce numéro est donc placé sous le signe du télétravail, auquel le coronavirus a mis un sérieux coup d'accélérateur. Les questions suivantes étaient au centre de la thématique : comment allez-vous vraiment ? Qu'en est-il de votre bien-être mental ? L'édition fournit également une foule de conseils pour se sentir bien dans sa peau. En bref, l'édition 2021 de notre magazine Vitalité nous a permis de redécouvrir nos collègues et de nous reconnecter à eux après une longue période d'éloignement. Enfin, elle aborde aussi un autre chapitre, celui de la gestion des talents, parce que l'apprentissage est la nouvelle façon de recruter.



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 CO₂ liées à ses envois. Plus de détails dans la section consacrée au SDG 13.



COLLABORATEURS INTERNES

Accidents du travail	2017	2018	2019	2020	2021
Taux de fréquence	2,96	1,97	1,41	0,40	1,05
Taux de gravité	0,06	0,03	0,04	0,01	0,00
Taux de gravité global	0,38	0,42	0,20	0,07	0,00

INTÉRIMAIRES

Accidents du travail intérimaires	2017	2018	2019	2020	2021
Taux de fréquence	37,71	36,35	35,37	36,41	36,70
Taux de gravité	0,77	0,79	0,70	0,78	0,81
Taux de gravité global	3,73	3,73	3,23	3,65	3,59

Accidents du travail secteur	2017	2018	2019	2020	2021
Taux de fréquence	41,1	41,98	40,69	37,6	39,34
Taux de gravité	0,91	0,92	0,87	0,89	0,89
Taux de gravité global		2,91	2,90	3,17	2,67

Notre sécurité en chiffres

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

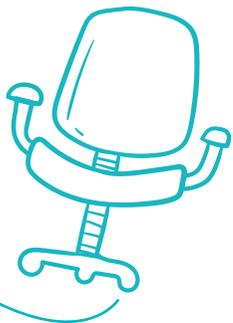
C'est pour cette dernière raison que l'on s'intéresse de plus en plus au taux de gravité global.

Le taux de gravité global est le rapport entre le nombre de jours calendrier réellement perdus,

additionné au nombre de jours d'incapacité forfaitaire, et le nombre d'heures d'exposition au risque, multiplié par 1.000. Le nombre de jours d'incapacité forfaitaire est la somme du nombre de jours forfaitaires par taux prévu d'incapacité permanente et par accident mortel. Par taux prévu d'incapacité permanente, on applique un forfait de 75 jours. Par accident mortel, un forfait de 7.500 jours. Tout comme les modes de calcul des taux de fréquence et de gravité, les forfaits sont fixés au Code du bien-être au travail du 28 avril 2017.

Pour nos collaborateurs internes, le nombre d'accidents du travail fut historiquement bas en 2020, ce qui s'explique par le télétravail imposé collectivement. Durant cette année, pratiquement tout s'est déroulé en mode digital et à domicile. Le taux de gravité fut également minime et inférieur à celui des années précédentes. En 2021, nous avons vu le taux de fréquence remonter. L'explication est logique, puisque nous avons rebasculé d'un travail 100% distanciel à un travail hybride. Nos collaborateurs se sont remis en mouvement, que ce soit pour se déplacer au sein de l'agence afin de demander une précision à un collègue, pour aller chercher des chaussures de sécurité dans la remise à l'intention d'un intérimaire, pour se rendre chez un client, pour faire une visite d'entreprise, pour prospecter, pour accompagner un intérimaire sur son nouveau lieu de travail, ... Les alternatives numériques à ces activités ont entraîné moins de risques d'accidents du travail.





Toutefois, le travail hybride étant appelé à perdurer, tout semble indiquer que les chiffres ne retrouveront plus leur niveau initial. Il va de soi que le degré d'attention que nous accordons à l'ergonomie lorsque nous travaillons à domicile reste une préoccupation constante pour nos safety experts.

Afin d'aider notre personnel en ce sens, le service de prévention a lancé en 2020 une vidéo de recommandations à suivre lorsque nous télétravaillons.

L'analyse des chiffres de sécurité relatifs aux intérimaires en 2021 fait apparaître une légère hausse du taux de gravité comme du taux de fréquence des accidents. Les intérimaires ont été plus souvent victimes d'accidents du travail que l'année précédente, de même qu'ils sont restés plus longtemps en incapacité de travail. L'explication réside bien entendu aussi dans le retour massif au bureau de nos intérimaires. Notre taux de fréquence pour l'année écoulée est supérieur de 0,29 à celui de 2020 et atteint son niveau le plus élevé depuis 2017. Rien de directement inquiétant, nous continuons à faire mieux que le secteur. Cette augmentation s'explique par deux facteurs. Tout d'abord, 2021 fut une année particulièrement pénible pour les employés. En effet, c'est surtout ce groupe qui a dû modifier ses habitudes, en basculant du télétravail vers le travail hybride voire le retour complet en présentiel. Or, notre entreprise met à l'emploi une proportion relativement importante d'employés. La seconde explication réside dans le succès des plats à emporter. Ce secteur a connu une croissance exponentielle en 2021. Or, Randstad Group est le partenaire RH d'une large part de marché dans ce secteur. Il est évident que la livraison de repas à vélo, en scooter ou en voiture entraîne un risque élevé d'accidents du travail. Nos safety experts étudient avec le client des pistes permettant de minimaliser ces risques.



Pascal Meyns - Safety Manager:

« Depuis 2014, nous n'observons plus de grosses poussées dans les chiffres du secteur. Classiquement, nous ne tenons pas compte des accidents survenus sur la voie publique (trajets domicile-lieu de travail). C'est justement là que, notamment grâce au Covid, nous pouvons faire la différence. »

Comment Pascal voit-il l'avenir ?

« Ce n'est pas parce que le travail hybride est appelé à perdurer que le département Safety compte se croiser les bras. C'est une belle occasion d'accorder à notre devise « human forward » une place centrale dans notre politique de prévention et de protection au travail. Notre département a l'ambition de devenir la référence pour le secteur en matière de réintégration, d'inclusion et de gestion de l'absentéisme. »





Bien que l'égalité des genres fasse résolument partie de nos fers de lance actuels, nous tenons à élargir le spectre de notre engagement humain. Le capital humain constitue à la fois notre expertise, notre force et notre avenir. C'est pourquoi nous parlerons d'un ensemble plus large, d'une politique d'égalité, de diversité, d'inclusion et d'appartenance pour tous. Au-delà de cette politique générale, l'égalité des genres et la diversité ethnique recevront une attention toute particulière en 2022.

Une politique d'égalité, de diversité, d'inclusion & d'appartenance

Ces valeurs sont également désignées sous le vocable « politique EDIB », une abréviation construite sur les termes anglais Equity (égalité), Diversity (diversité), Inclusion (inclusion) et Belonging (appartenance). Nous avons déjà annoncé dans le rapport sociétal de l'année dernière que l'ED&I serait une des priorités de Tempo-Team ; avec l'EDIB, c'est une dimension supplémentaire qui s'y ajoute.

Equity

Equity signifie égalité. Dans le monde des entreprises, cette valeur se traduit par la loyauté, l'équité 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 point de départ. Il s'agit de rendre proactivement le terrain de jeux équitable pour tous, de veiller à ce que chacun dispose des instruments et des moyens nécessaires pour participer. L'égalité nous montre comment traiter le personnel et comment l'employeur doit gérer les questions ou besoins spécifiques des travailleurs.

Diversity

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.

Inclusion

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.

& Belonging

Il s'agit de la finalité, du sentiment final que l'on retient lorsqu'une politique EDIB est correctement maintenue en place. Cela signifie que les travailleurs se sentent comme chez eux au travail. Ils ont le sentiment que l'avis de chacun compte et que les collaborateurs sont acceptés pour ce qu'ils sont au sein de l'entreprise.

En quoi ces notions se distinguent-elles ?

La diversité est exprimée en nombres et en pourcentages. L'inclusion se mesure en termes de comportements, de valeurs et de règles du jeu. L'égalité porte sur la manière dont nous prenons des décisions en plus des règles du jeu générales. Enfin, **l'appartenance** est le sentiment positif qui découle de tous les éléments précités.

Afin de stimuler la diversité, de créer une culture d'entreprise inclusive et de prendre des décisions justes, plusieurs actions sont menées, y compris à l'égard des acteurs extérieurs. C'est ainsi que, chez les clients aussi, nous transformons les préjugés en compétences professionnelles



objectives. Chez Tempo-Team, nous avons bien conscience de l'impact que nous pouvons avoir sur la société. Notre entreprise prend la responsabilité de porter ce message positif d'égalité, 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, de réagir adéquatement et de muer les préjugés en compétences professionnelles.

Groupe de référence sur la diversité et l'inclusion

Randstad Group a mis sur pied son premier groupe de référence EDIB en 2021. Suite à un appel ouvert lancé sur l'intranet, les candidats enthousiastes de tous départements, niveaux et horizons confondus ont afflué par dizaines. Les critères de sélection ? Aucun. Le groupe final compte plus de 30 membres.

L'objectif de ce groupe ?

Ce groupe aura pour mission principale de recueillir dans la plus grande 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 avancer.

L'ambition d'effectuer une mesure objective de la diversité a été soumise au groupe de référence. Leur input a été sollicité, et les propositions de questions qui étaient alors sur la table ont été partagées avec eux. Les questions portent sur l'identité de genre, l'orientation sexuelle, les problèmes ou troubles physiques ou neuro-divergents, les soins de proximité et la diversité. Deux constats n'ont pas tardé à se dégager. Bien que ce groupe soit constitué de personnes enthousiastes et spontanément enclines à se faire les ambassadeurs de l'EDIB, nous avons remarqué que ces sujets suscitaient encore, au sein même de ce groupe, une certaine réticence. Le traitement des données soulevait

une certaine inquiétude, preuve qu'il y a encore du pain sur la planche dans ce domaine.

Enquête sur la diversité & l'inclusion au sein des travailleurs

Chaque mois, les collaborateurs de Randstad Group sont invités à répondre à une enquête de satisfaction, baptisée « In Touch » en interne. Tempo-Team estime qu'il est important de s'enquérir tout au long de l'année du bien-être de ses travailleurs.

Cette enquête a été étendue en 2021. Pour la première fois, nos collègues ont été spécifiquement invités à exprimer leur opinion sur la politique actuelle de diversité et d'inclusion. À l'heure où ces thèmes figurent parmi les priorités, Tempo-Team tient à savoir comment ses propres collaborateurs les perçoivent sur le terrain. Les résultats de l'enquête nous aident à ajuster la politique et à nous attaquer aux points sensibles. Ils révèlent bien sûr aussi les aspects de la politique qui vont dans le bon sens et sont donc à maintenir.

Comme nous l'avons déjà évoqué, nous irons encore plus loin en 2022, en mesurant notre propre diversité. Nous saurons ainsi non seulement s'il règne au sein du personnel un sentiment de diversité et d'inclusion en interne, mais aussi dans quelle mesure l'entreprise est réellement diverse. Si les répondants déclarent se sentir bien et impliqués dans l'entreprise, mais que cette opinion émane d'un groupe homogène de personnes, on ne pourra pas en conclure que la politique d'inclusion est irréprochable.

Coach anti-discrimination

Un coach a été désigné au sein de Randstad Group pour être disponible tous les jours ouvrables afin de prodiguer des conseils en cas de discrimination. Cette personne s'engage tout au long de l'année à œuvrer pour l'égalité des chances à travers des actions de sensibilisa-



tion, de conseil et d'information aux travailleurs, clients et partenaires sur la politique d'égalité des chances et d'anti-discrimination. Chaque année, ce coach organise une grande étude sur la discrimination en s'appuyant sur des mystery calls réalisés avec l'aide d'un bureau d'études externe. Celui-ci rédige un rapport objectif révélant le contenu de chaque appel. Ce rapport est analysé en profondeur par le coach anti-discrimination. Les résultats et l'analyse du rapport sont présentés par le coach au comité de direction, puis aux directeurs des ressources humaines. Les résultats des derniers mystery calls seront commentés un peu plus loin dans ce rapport. Le coach, enfin, s'efforce de tenir régulièrement des réunions avec les agences elles-mêmes pour être au plus près de la réalité et maintenir la politique bien présente dans l'esprit des consultants et business managers.

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 années et de l'évolution de la société.

CRITÈRES

1. **race**
2. **couleur de peau**
3. **nationalité**
4. **ascendance (par ex. juive)**
5. **origine nationale ou ethnique**

→ 5 critères raciaux/ethniques

6. **handicap**
7. **conceptions religieuses ou philosophiques**
8. **orientation sexuelle**
9. **âge**
10. **fortune (ou ressources financières)**
11. **état civil**
12. **convictions politiques**
13. **convictions syndicales**
14. **état de santé**
15. **caractéristiques physiques ou génétiques**
16. **naissance**
17. **origine sociale**

18. **sexe**
19. **langue**



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 sexe, la Belgique s'est dotée d'un organisme spécifique chargé de traiter les questions d'égalité entre hommes et femmes 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.

Mystery calls

Comme indiqué plus haut, des mystery calls sont organisés chaque année dans le cadre de notre politique anti-discrimination. Chaque année, nous sélectionnons un motif de discrimination spécifique. Ce choix est guidé par les tendances observées sur le marché du travail. En 2020, nous avons sélectionné pour la première fois l'âge comme motif de discrimination. Un choix notamment basé sur la constatation que nos consultants reçoivent de plus en plus de demandes discriminantes sur le plan de l'âge. En 2021, le choix s'est porté sur la discrimination basée sur un critère ethnique. 100 agences ont été contactées par un bureau d'études externe pour un élément (ethnique) discriminant dans une offre d'emploi. Le bureau d'études enregistre, agence par agence, chez qui le téléphone a sonné, à quel moment, quelle question a été posée et quelle a été la réaction exacte.

Sur base de son rapport, nous vérifions si les consultants ont dans un premier temps identifié la discrimination et si, dans un second temps, ils ont eu la réaction appropriée. Les règles sont strictes, notamment celle du « qui ne dit mot consent ». Un consultant qui n'accède pas explicitement à une demande mais ne s'y oppose pas non plus est également considéré comme étant en défaut. Même si le consultant décide de ne pas tenir compte

de l'exigence pendant la sélection, c'est le rôle d'un partenaire RH d'informer ces clients et de les sensibiliser à la problématique de la discrimination. Certains clients ne réalisent pas toujours que leur demande est discriminatoire. Prendre sa responsabilité de partenaire en infléchissant les préjugés en compétences professionnelles requises permet non seulement de protéger les clients contre des amendes et sanctions éventuelles mais aussi, et c'est encore plus important, de les éduquer à contribuer à un marché du travail marqué par l'égalité des chances.

Les résultats de nos mystery calls de 2021 sont excellents. 97% de nos consultants ont réagi à la question discriminatoire en respectant scrupuleusement le protocole. Un résultat historiquement élevé. Il est essentiel que les collaborateurs tirent les leçons de ces moments. C'est la raison pour laquelle les 3% de consultants dont la réaction a été qualifiée de fautive ont été invités à un entretien de suivi avec leur manager et leur responsable RH. Évidemment pas dans le but de leur taper sur les doigts ou de leur infliger une sanction. Il s'agit d'un moment d'apprentissage destiné à repasser en revue la situation. Le cas est décortiqué, l'élément discriminant pointé et expliqué, et la réaction adéquate précisée. La participation des managers et des ressources humaines à cet entretien permet d'optimiser la portée de ce moment d'apprentissage. La responsabilité de la discrimination ne peut pas reposer uniquement sur les épaules des consultants. Il incombe également au manager et au responsable RH de pratiquer l'introspection au moment de cet entretien. Pourquoi cette faute a-t-elle été commise ? Aurions-nous pu faire mieux ? Ce consultant a-t-il reçu l'encadrement nécessaire ? Etc. Les résultats généraux font l'objet d'un rapport et d'une communication internes (sans mention des données personnelles) réalisés par le coach anti-discrimination, qui les soumet d'abord aux Directeurs RH. Ensuite, une réunion d'équipe se





tient dans chaque région afin de communiquer ces résultats et de les commenter personnellement. S'il s'avère que telle région affiche des résultats nettement plus médiocres, on tentera d'en dépister la cause éventuelle. Lorsque certaines tendances se dégagent, par exemple si toutes les fautes ont été commises à l'égard de profils de cols bleus, on recherchera l'existence d'autres cas impliquant ces profils afin d'en faire mention dans les formations ou les campagnes de sensibilisation.

Formation interne (continue)

Randstad Group possède une plateforme d'apprentissage en ligne : Learnit. Accessible à tout moment et à tous les travailleurs, cette plateforme d'apprentissage permet à chaque collaborateur de suivre une formation continue et de s'inscrire à des formations spécifiques. Les travailleurs ne doivent pas attendre un signal de leur manager pour ce module. Lorsqu'ils ressentent eux-mêmes le besoin de suivre certaines formations ou de se spécialiser dans une matière, ils peuvent en prendre eux-mêmes l'initiative. Certains modules d'apprentissage sont toutefois obligatoires et doivent être rafraîchis structurellement. Il s'agit des modules dédiés à la conformité, à l'éthique d'entreprise et à la discrimination. Chaque travailleur doit suivre ces modules et les réussir dans un délai défini. Les RH gèrent le suivi de ce processus. Ceci afin de garantir que l'essence même de notre métier est maîtrisée par chaque collaborateur à tout moment de sa carrière.

Chaque consultant participe, durant sa première année de service, à l'examen de Federgon sur le thème de la législation sociale. Il faut avoir obtenu 70% ou plus pour réussir cet examen. Les consultants ont jusqu'à deux possibilités de rattrapage. Tous les 5 ans, ils doivent à nouveau réussir l'examen et le cursus s'étoffe. Tous ces efforts sont destinés à garantir un niveau de connaissance minimum à chaque travailleur. Cette connaissance obligatoire est intimement liée aux valeurs d'entreprise que Tempo-Team entend incarner et véhiculer.

Politique de diversité active

Une équipe diverse obtient de meilleurs résultats. Elle génère plus de créativité, plus de développement personnel, plus d'expérience, plus d'expertise et enfin plus de chiffre d'affaires pour l'entreprise. C'est en faisant collaborer des personnes de tous bords que ces dernières trouvent le plus large écho. Les résultats de ce genre d'équipe toucheront un public bien plus vaste et tiendront compte de profils bien plus variés que s'ils émanaient d'une équipe homogène.

Tempo-Team aussi se veut une entreprise diverse. La tâche n'est pas simple pour autant. La plupart des données nécessaires pour mesurer la diversité sont sensibles et ne se laissent pas consulter et enregistrer si facilement. Dans le cadre de la législation RGPD, les employeurs ne peuvent consulter et mettre à jour que les données liées au travail. En 2021, nous avons commencé à enquêter sur la façon dont nos travailleurs percevaient la diversité et l'inclusion au sein de l'entreprise. Pour pouvoir enquêter sur les données objectives de chacun en matière de diversité, il faut d'abord faire entrer ces thèmes dans la sphère des débats.

En 2022, nous procéderons à une mesure subjective ET à une mesure objective. L'objectif est d'obtenir une mesure de référence pour savoir où nous en sommes aujourd'hui en matière de diversité à tous les niveaux. Nous redoublerons d'efforts dans le cadre de notre politique de diversité au cours des prochaines années. La mesure de référence permettra de démontrer si la politique fonctionne.

En 2022, l'accent sera mis sur la diversité de genre et la diversité ethnique. Ces chiffres recevront une attention particulière. Bien entendu, les réponses quantitatives seront confrontées aux réponses qualitatives, afin de savoir à quel point l'entreprise est perçue comme étant inclusive et dans quelle mesure ce ressenti émane d'un groupe diversifié. Nous sommes déjà impatients de vous exposer en détail l'an prochain les résultats de notre première mesure objective.





Contribuer à la reprise

Tempo-Team @home a été durement frappé par les terribles inondations

Tout à coup, le cataclysme !

Mardi 13 juillet, 7h26... Un message de BE-Alert, le début d'une journée cataclysmique. Une tempête s'abat sur notre pays. Les régions de Liège et de Namur sont particulièrement touchées par des inondations sans précédent. Les dégâts matériels sont énormes, le bilan humain particulièrement lourd. Une affreuse catastrophe avec, dans son sillage, un élan de solidarité. Flash-back sur les inondations à travers les yeux de notre équipe Tempo-Team @Home basée à Liège (Liège - Huy - Hannut - Herstal - Petit-Rechain - Malmédy).

7h26 : les écrans des GSM s'allument. Un SMS de BE-Alert prépare tout le monde au pire. Un message clé circule : « restez chez vous ». Des précipitations extrêmes tombent du ciel en un court laps de temps, les déplacements et activités extérieures sont déconseillés. Dès ce moment, une grosse inquiétude se fait jour : est-ce que tout le monde est en sécurité ? Nos aides ménagères ? Nos consultants ? Nos proches ? Ensuite, c'est le passage à l'action. Une action ciblée. Avec une première priorité : communiquer, communiquer, communiquer. Entrer en contact les uns avec les autres, et le rester. Tendrer l'oreille. Pour s'assurer que tout le monde est en sécurité, pour rassurer, pour répondre aux questions qui fusent de partout.

Le téléphone n'arrête pas de sonner. On ne tarde pas à comprendre que la région a été particulièrement touchée. Des maisons ont été inondées, des rues rendues impraticables. Certaines personnes restent injoignables par téléphone. Alors on tente de contacter nos collaborateurs par toutes sortes de canaux. Des messages sont postés sur notre

page Facebook et un espace créé sur notre site web pour y distiller des informations précises. Bref, tous les registres de la communication sont ouverts pour offrir du réconfort aux victimes. Pour les rassurer autant que possible et leur dire que nous sommes prêts à les aider.

Dès le matin, nous interrogeons l'Office national de l'Emploi. Parce qu'il nous semblait important d'informer rapidement nos aides ménagères, notamment en matière de sécurité sociale. En fin de journée, la confirmation tombe : chômage temporaire pour force majeure. Chacun se voit offrir un peu d'oxygène pour reprendre vaillamment le cours de sa vie.

Jeudi et vendredi resteront placés sous le signe du contact. Un soutien psychosocial est offert à ceux qui en ont besoin. Les personnes de référence en interne sont également sur le qui-vive. Et un « Safety Flash » est mis sur pied pour fournir des conseils supplémentaires aux victimes en matière de sécurité, notamment en rappelant les gestes à faire ou ne pas faire en cas de dégâts des eaux (par ex. sur les boîtiers électriques et les conduites de gaz).

S'assurer que chacun est en sécurité : tel est, et reste, le principal souci. Entretemps, toutes les aides ménagères ont été contactées, à une personne près. Celle-ci reste introuvable. Dans une tentative de la contacter, nous appelons les voisins. Au bout de quelques jours, nous recevons le coup de fil libérateur... elle est saine et sauve et



a été hébergée dans un centre d'accueil. Elle a tout perdu, ce qui l'a empêchée de contacter qui que ce soit. Mais elle est vivante ! Une cliente, une dame plus âgée, a été malheureusement surprise par la rapide montée des eaux dans sa maison et n'a pas survécu à cette catastrophe naturelle. C'est l'une des 41 personnes qui ont perdu la vie dans ces inondations.

Pour 5 aides ménagères, les dégâts matériels sont carrément dramatiques : le logement, la voiture, le mobilier; ... tout a été emporté. Une étape suivante s'est dès lors imposée : une fois rassurés sur le sort de toutes les victimes, et après avoir réglé toutes les formalités administratives, nous n'avions qu'une envie : nous retrouver les manches et contribuer à répondre aux besoins matériels des sinistrés. Pour ce faire, Tempo-Team @home a mis sur pied deux initiatives chaleureuses :

I. Action solidaire pour combler les besoins matériels

Toutes les aides ménagères concernées ont été recontactées afin d'identifier leurs besoins matériels. Nous avons résolument choisi de ne pas leur poser cette question trop tôt. Les gens se mettent en effet d'abord en mode « survie » et n'ont dès lors pas encore une vision claire sur leurs besoins. Ces besoins, allant d'un nouveau logement jusqu'au grand et petit électro en passant par des meubles ou des vêtements (pour enfants), ont été inventoriés pour les 34 aides ménagères et diffusés par les consultants de Tempo-Team @home. Les personnes affirmant pouvoir subvenir à ces besoins ont été mises en contact avec les aides ménagères concernées. Grâce à ces nombreux bienfaiteurs, regroupant aussi bien des collègues de Randstad Group que des clients particuliers, nous avons pu pallier les besoins matériels (les plus urgents) de 31 aides ménagères sur 34.



2. Aide à la rentrée scolaire : un chèque à dépenser localement

La rentrée scolaire suivait de quelques semaines les inondations. Mais comment équiper ses enfants du matériel scolaire nécessaire lorsqu'on a tout perdu ? Un souci de plus pour les parents, obligés de racheter une panoplie d'accessoires scolaires, les dégâts des eaux ayant rendu inutilisables plusieurs objets tels que cartables, plumiers et autres classeurs. Tempo-Team @home est venu à leur rescousse avec un geste de réconfort « gagnant-gagnant » : nos aides ménagères se sont vu offrir un chèque « back to school » à dépenser dans des commerces locaux. Bref, un coup de pouce financier ET favorable à l'économie locale.

Erika Dejaegher : « Il était crucial pour nous de rester en contact continu avec nos collaborateurs, crucial de passer à la vitesse supérieure pour les aider. Notre équipe est passée du stade de l'oreille attentive, du réconfort et de l'information en phase aiguë à celui de l'aide pratique par la suite. Notamment en les conseillant et en leur donnant accès à un accompagnement psychosocial dans un premier temps, avant de leur apporter un soutien matériel. Toute la communication, toutes les étapes et toutes les initiatives ont été pensées sur mesure pour chaque sinistré. Et à vitesse adaptée, au gré des différentes phases du processus d'assimilation traversé par les victimes. Un grand merci à tous ceux qui ont apporté leur pierre à cet édifice ! »



Conformité

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 aligner les entreprises du monde entier sur une politique durable et socialement responsable, doublée d'un compte rendu 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, Tempo-Team s'engage au plan international à respecter activement ces 10 principes.



Voici les 10 principes du Pacte mondial des Nations Unies auxquels nous nous sommes engagés

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.

Travail

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.

Environnement

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.

Lutte contre la corruption

10. Les entreprises doivent agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.



Notre charte de durabilité

Tempo-Team 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 notre mission, notre vision et nos valeurs clés.

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 nous entendons défendre et refléter au quotidien.

Une charte de durabilité est affichée sur le lieu de travail de nos employés.



SDG 10 : RÉDUIRE LES INÉGALITÉS DANS LES PAYS ET D'UN PAYS À L'AUTRE



Bénévolat par-delà les frontières

2021 marquait le 17ème anniversaire de notre partenariat avec l'ONG VSO (Voluntary Service Overseas). Tempo-Team 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 28 collaborateurs belges de Randstad Group qui sont partis en tant que volontaires VSO, pour des missions pouvant aller jusqu'à 9 mois sur place.

Le coronavirus a continué à jouer les trouble-fête, la situation instable en Europe de l'Est se chargeant à son tour de paralyser de nombreuses activités de par le monde. Heureusement, l'être humain s'adapte et des mentorats ont vu le jour en ligne pendant la crise sanitaire afin de ne pas laisser toutes les initiatives au point mort. Ces mentorats en ligne se sont poursuivis avec, en parallèle, le retour de quelques missions physiques. C'est ainsi que 2 collègues belges sont à nouveau partis avec VSO en 2021 et que de nouvelles candidatures ont été envoyées pour 2022.

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

Randstad corporate volunteers hours

VSO partnership	2020	2021
VSO volunteers hours	5,085	3,951
international	2,800	2,848
distance support	2,285	1,103
VSO volunteers	165	119
international	11	6
distance support	154	113



Imagine what we can do together.
tempo-team



L'événement sportif organisé chaque année en vue de récolter des fonds pour VSO, a pu à nouveau se tenir en 2021. Les appels ont fusé des quatre coins du monde pour récolter un maximum de sit-ups, de push-ups et de planches. Ensemble, nous avons accompli plus de 90.000 secondes de planche, un peu moins de 40.000 sit-ups et près de 30.000 push-ups, de quoi faire un don de 16.000 € à VSO.

93.106
SECONDES DE
PLANCHE



38.423
SIT-UPS



27.445
PUSH-UPS



Journée de volontariat

Cette initiative a vu le jour en 2018. Tout comme VSO, elle offre la possibilité à nos collaborateurs d'accomplir du bénévolat et de l'aide au développement. Les collaborateurs de Tempo-Team peuvent 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.

Cette initiative reflète notre volonté d'exercer une influence positive sur la société. Elle s'inscrit parfaitement dans notre ambition de jouer un rôle dans la vie de 500 millions de personnes à l'horizon 2030. Engagement, action, conscientisation : la combinaison de ces ingrédients nous rend tous capables d'apporter une contribution positive à l'amélioration du contexte social ambiant.

368 collaborateurs ont mis leurs compétences au profit de l'association de leur choix le temps d'une journée. Malheureusement, envoyer un grand nombre de nos collaborateurs effectuer leur journée de mission Randstad with Heart fut chose beaucoup plus compliquée en 2020. Si en 2019, Randstad Belgique affichait au compteur quelque 2.585 heures de bénévolat prestées par 350 collègues, nous ne pouvions nous targuer que de 18 collègues et 140 heures en 2020, Covid oblige.

En 2021, les journées de volontariat ont été majoritairement consacrées à l'aide aux victimes des inondations. 72 bénévoles se sont impliqués 532 heures durant en faveur de la société, dont 67 en apportant leur aide aux sinistrés suite aux inondations qui ont frappé notre pays en été 2021.

Human rights policy

Toutes les politiques font l'objet d'évaluations régulières au sein de Tempo-Team. Si nécessaire, elles sont corrigées ou complétées. En juin 2021, nous avons mis à jour 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.

Tempo-Team estime que chacun a le droit d'être traité avec respect et dans la dignité. En tant que membre de Randstad Group, leader mondial dans le secteur des services RH, Tempo-Team assume son rôle dans la société ainsi que sa responsabilité en termes de respect des droits humains. Nous nous engageons à éviter que nos activités et services entraînent des conséquences néfastes, directe ou indirectes, sur les droits humains, et à y remédier si elles se produisaient.

Comme déjà indiqué, Randstad Group 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.

La 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. Cette politique est signée par notre CEO.



SDG 12 : CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES



Reporting non financier

Chaque trimestre, les KPI non financiers sont récoltés, analysés et suivis dans un rapport non financier. Objectif : faire le point sur notre capital humain, la sécurité sur le lieu de travail, notre impact sur le climat, la diversité, nos contributions sociales, etc. Ces chiffres sont consultés, commentés et relayés auprès du holding. Ce reporting est axé sur la gestion responsable des chiffres non financiers, qui vont souvent de pair avec la responsabilité sociétale de l'entreprise. Dans les années à venir, l'accent reposera encore plus sur les données et objectifs non financiers, qui contribueront à refléter l'impact total de l'entreprise.

Déchets

Tempo-Team mène une politique très précise en matière de déchets, tant parmi son réseau d'agences qu'au niveau de son siège central. Particulièrement sensibles à notre consommation et notre production de déchets, nous multiplions les efforts pour lutter contre le gaspillage et recycler au maximum. Nous trions nos 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. Saviez-vous d'ailleurs que nous récoltons nos piles usagées au profit de Music for Life ? Le matériel de bureau et de marketing qui n'est plus utilisé est donné à de bonnes œuvres ou des écoles. Nos collègues trouvent également dans notre politique des trucs et astuces pour consommer responsable et bien gérer les stocks. Nous avons également redoublé d'efforts pour consommer moins de plastique. Il y a quelques années, nous avons en effet banni la vaisselle en plastique et mis en œuvre le système des fontaines à eau Aqualex et des bouteilles d'eau réutilisables au sein de notre siège et des différentes agences. Notre siège s'est doté de nouvelles imprimantes intelligentes en 2021. Ces imprimantes seront déployées l'année prochaine dans toutes les agences du pays. Selon nos calculs, nous pourrions réduire ainsi de 20% le volume des impressions à l'échelle de tout le groupe.



ECO



SDG 13 : LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES



Travail hybride

Nous ne pouvons le nier : la pandémie a impacté notre manière de travailler. La rapide transition collective vers le télétravail a débouché sur une politique de télétravail plus flexible dans de nombreuses entreprises. Transition qui va de pair avec l'adoption de solutions digitales. Chez Tempo-Team, nous appliquons globalement la règle d'or de maximum 3 jours de télétravail et minimum 2 jours de travail en bureau. Le minimum de 2 jours de travail en bureau a pour but essentiel de préserver la cohésion de l'équipe. Le travail hybride consistera surtout à mieux évaluer à quels moments une réunion physique aurait davantage de sens qu'une réunion digitale, et quels tâches et projets seraient plus pertinents à réaliser à domicile qu'au bureau. Le lieu de travail devient plus mobile et flexible.

Environnement

Juste avant le début de la pandémie, nous avons connu une mobilisation sans précédent en faveur de l'environnement et de la lutte contre le réchauffement climatique en Belgique et à l'international. Le rejet de la loi climat par la Chambre des représentants belges a suscité l'agacement des citoyens face à la gravité de la situation. Les jeunes générations (mais pas que !) sont descendues dans la rue de nombreuses fois pour manifester leur inquiétude face à l'inaction ou au manque d'ambition des politiques en la matière. Pour rappel, notre récente étude employer brand research a démontré un intérêt record pour la RSE : 23,4% des répondants l'ont inscrite au top 5 des critères importants dans le choix d'un employeur. Ce pourcentage atteint même 25% chez les moins de 26 ans !

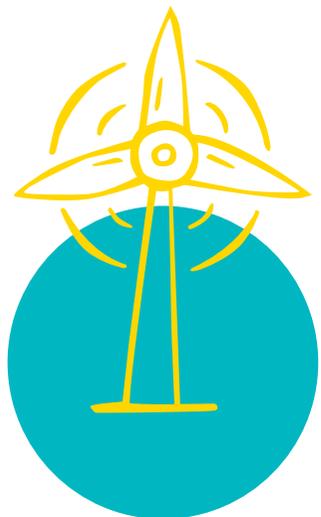


Randstad Group a émis le souhait, il y a plusieurs années déjà, de devenir l'entreprise la plus durable de son secteur. Nous avons pleinement conscience d'avoir tous, et certainement les entreprises, un impact environnemental qu'il faut réduire au maximum. Mais aussi un rôle crucial à jouer: Randstad Group adopte depuis longtemps une politique globale de développement durable. Nous avons entrepris avec l'ensemble de nos parties prenantes une démarche d'amélioration constante. Notre priorité : travailler sur nos processus internes afin de réduire leur empreinte environnementale et faire concilier nos engagements sociaux et environnementaux. Nous avons mis sur pied un groupe de travail réunissant des collaborateurs de différents services afin de réfléchir à notre empreinte écologique et aux actions à développer pour la réduire de manière significative. C'est ainsi que nous n'utilisons plus que des lampes LED et une énergie 100% verte.

D'autre part, notre intranet publie des conseils qui exigent peu d'efforts de la part de nos collaborateurs mais peuvent avoir un impact majeur si tout le monde les met en pratique.

- administration électronique (factures, fiches de salaire, ...)
- abandon des sacs en plastique au profit du tissu
- recyclage des déchets
- transport groupé de matériel
- notre siège central est certifié BREEAM





BREEAM?

BREEAM est l'abréviation de Building Research Establishment Environmental Assessment Method. Il s'agit d'un label de durabilité attestant que les bâtiments ont été réalisés dans une optique durable et que leur impact environnemental est minime.

Le groupe de travail Climat se concentrera dans l'année à venir sur l'ensemble des données relatives à la durabilité et préparera l'entreprise à l'avènement du reporting ESG. Ce reporting est imminent et concernera dans un premier temps les entreprises cotées en bourse. Il permettra à l'entreprise de dresser un compte rendu chiffré de sa situation en termes d'Environnement, de Société et de Gouvernance.

Mobilité

La mobilité de nos collaborateurs constitue un enjeu majeur. Comme beaucoup d'autres entreprises, Tempo-Team possède depuis longtemps une importante flotte de voitures de société. Conscients que nous devons réduire notre impact sur l'environnement, nous avons commencé par réduire les émissions de CO₂ de nos véhicules il y a quelques années.

Ces dernières années, nous avons mis à disposition de nos collaborateurs des voitures hybrides et placé des bornes de recharge sur le site de notre siège central. Le projet de déployer des voitures entièrement électriques est également à l'étude. Outre la voiture, nous réfléchissons à d'autres initiatives visant à promouvoir la mobilité durable. Tempo-Team a fait appel à un consultant externe pour assurer la préparation pratique et le déploiement optimal de ce projet. Nous ne comptons pas nous reposer sur nos lauriers dans les prochaines années. Nous continuerons à réfléchir à la combinaison idéale entre écologisation et efficacité.

Randstad met des vélos à la disposition de ses collaborateurs dans les agences des grandes villes. Nous avons équipé de parkings à vélos nos agences d'Anvers, de Bruxelles et de Louvain notamment. Notre entreprise souhaite ainsi accompagner ses collaborateurs internes dans leur évolution vers des pratiques plus écoresponsables et les aider à réfléchir à des formes de mobilité durables. 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. À ce jour, plus de 100 vélos sont utilisés en formule leasing dans notre entreprise.



RANDSTAD HOLDING

Year of calculation: 2021

SCOPE 1 (direct emissions)	Units	Quality	CO ₂ -emission metric ton
Gas for heating	m ³	250.693	523
Fuel for heating	litre	0	0
Business cars petrol	litre	981.000	2.829
Business cars diesel	litre	640.000	2.118
		Total CO₂ Scope 1	5.470
SCOPE 2 (indirect emissions)	Units	Quality	CO ₂ -emission metric ton
Electricity	Gj	185	11
Sustainable Electricity	Gj	7.225	0
		Total CO₂ Scope 2	11
		Subtotal Scope 1+2	5.480
SCOPE 3 (remaining emissions)	Units	Quality	CO ₂ -emission metric ton
Airplane	km	63.889	13
		Total CO₂ Scope 3	13
		Total CO₂ metric ton	5.493

Emissions de CO₂

Comme nous l'avons déjà précisé, nos émissions de CO₂ font l'objet d'une grande vigilance. 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. Nous ambitionnons de ne plus disposer que de voitures de société électriques d'ici 2030 en vue de respecter notre ambition Net Zéro.

Label CO₂-neutral

Comme nous sommes nombreux à expédier du courrier postal et des colis, nous avons tenté de quantifier avec bpost les émissions de CO₂ engendrées par ces envois. Nous compensons dès lors le CO₂ par le soutien au projet du Gold Standard baptisé « Safe Water Rwanda ». Randstad Grup a ainsi compensé 368.868 envois postaux et s'est vu décerner à cet égard le label CO₂-neutral par CO₂ logic. De cette façon, Randstad Group contribue indirectement au SDG 6 : « eau propre et assainissement ».

Choix des avantages extralégaux

Le fameux plan cafétéria est entré en vigueur 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 des jours de congé supplémentaires en échange d'une réduction de salaire, troquer sa voiture de société contre un vélo en leasing, etc... Ce plan nous 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.



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

Tempo-Team a lancé la Tempo-Team Experience 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 : identifier le niveau d'appréciation de nos services et aboutir à une amélioration effective et continue. Cet outil nous est d'une précieuse aide. La Tempo-Team Experience nous permet d'optimiser nos activités et de consolider les relations que nous entretenons avec nos clients et candidats. Après tout, c'est ce qu'ils souhaitent en priorité : 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 a représenté un défi de taille qui a mobilisé l'énergie de tous nos collaborateurs. Car au-delà d'une enquête de satisfaction classique, l'enjeu a consisté à inscrire la Tempo-Team Experience 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 la Tempo-Team Experience dans notre ADN et de l'intégrer rapidement dans chacune de nos actions quotidiennes. Il a porté ses fruits puisque notre score global s'est amélioré d'année en année. En 2021, nous avons dû pour la première

fois faire un pas en arrière. L'Experience week, événement annuel incontournable dans le programme de sensibilisation à la satisfaction des clients, n'a pas pu avoir lieu en 2021. Or, les chiffres nous montrent qu'elle avait un réel impact : durant cette semaine, les consultants sont massivement plongés dans le monde magique des « delighted people ».

Le score NPS des candidats a malgré tout augmenté : le nombre de candidats ayant attribué un score de 9 ou 10 à notre service a donc grimpé. Parmi nos clients, nous voyons ce NPS diminuer. Une baisse qui pourrait s'expliquer par la pénurie sur le marché du travail : en effet, les candidats se voient offrir plusieurs emplois possibles alors que les entreprises, de l'autre côté, se voient proposer nettement moins de candidats pour leurs postes vacants. Un travail de fond sera mené en 2022 afin de refaire briller le score de satisfaction des clients.

MESURE ANNUELLE CUSTOMER DELIGHT

	2017	2018	2019	2020	2021
Candidats	7.8**	8.0	8.0	8.2	8.0
NPS* candidats	+24	+29	+29	+31	+39
Clients	7.9	7.9	7.9	8.1	7.7
NPS clients	+19	+21	+25	+33	+22

*NPS = Net Promotor score **score sur 10





Recherche

Chaque année, le lancement du RED Report est très attendu. Le RED Report de 2021 était entièrement placé sous le signe du jobtimisme. Tempo-Team s'est posé cette question :

« Comment se porte le monde du travail belge ? »

Un coup d'œil en diagonale à travers le RED Report, les 2.506 salariés et 269 employeurs interrogés en Belgique nous apprend ceci :

- **Sommes-nous satisfaits de notre charge de travail et de notre équilibre ?**
Nous sommes sensiblement plus optimistes vis-à-vis de notre travail.
- **Pouvons-nous nous développer dans notre job ?**
Les salariés donnent un score de 6/10 à leurs opportunités d'évolution.
- **Le télétravail est un win-win**
Réduire le stress lié au navettage bénéficie à la rétention.
- **L'équilibre travail-vie privée est-il menacé ?**
19% des salariés se trouvent dans la zone à risque.
- **Pour 1 salarié(e) sur 2, le salaire est le motif qui pousse à changer d'emploi**
Même s'il n'augmente pas le plaisir au travail.



Top employer

Tempo-Team a été nommée Top Employer pour la quatrième 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. Tempo-Team 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 de Randstad Group : Randstad, Tempo-Team, Randstad RiseSmart, Asy 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.

Dialogue social

Un dialogue social respectueux, collaboratif et responsable a toujours fait partie de notre culture d'entreprise. Nos collaborateurs sont représentés par une délégation syndicale, un Conseil d'entreprise et un Comité pour la prévention et la protection au travail. Grâce à notre approche Tech & Touch, nous avons instauré le vote électronique pour permettre à tous nos collaborateurs d'accéder plus facilement aux élections sociales et augmenter ainsi le taux de participation. Toute communication à ce sujet s'effectue sur intranet, afin que nos collaborateurs restent en permanence au courant de l'actualité.

FUTURE OF LEARNING EN 2021 QUELQUES CHIFFRES.



heures de formation
en 2021 :

78.393
4,7j/a/pp



tandems linguistiques :

60 60 binômes

120 120 collègues

NL/FR/EN

5 MODULES LES PLUS CONSULTÉS SUR LEARNIT :

1. great conversations
2. genesys cloud
3. candidate filling
4. customer delight
5. postes vacants

nombre d'heures suivies
sur goodhabitiz :

2.465





Nos collaborateurs

Apprendre, se perfectionner, évaluer et renouveler ses connaissances... sont quelques-unes des clés du succès de Randstad Group. C'est la raison pour laquelle Randstad Group offre la possibilité à tous ses collaborateurs de suivre une formation continue, 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 une même salle à écouter un expert, mais bien d'apprentissage sur mesure, à distance, ponctué de vidéos et autres questionnaires visant à favoriser l'interactivité et l'intérêt 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, qui constituent 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 répartir leur temps et leurs priorités.

Les intérimaires

Randstad Group s'est donné pour mission d'accompagner les candidats et les entreprises dans la réalisation de leur plein potentiel. Au même

titre que pour nos collaborateurs internes, l'entreprise propose toute une série de formations internes et/ou externes à ses travailleurs intérimaires : métiers de la vente, chauffeur, ergonomie, ... Les possibilités ne manquent pas. 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.

Les demandeurs d'emploi

Des formations externes sont également proposées aux candidats demandeurs d'emploi non encore placés mais dotés du potentiel requis. Chaque agence peut ainsi y envoyer des 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



2021 EN CHIFFRES



2.201

collègues ont suivi
une formation continue
pour un total de

41.703

heures de formation

1.262

collègues ont suivi
la formation sur
les principes commerciaux



30.408

heures de formation suivies
par nos intérimaires



443

formations entamées
sur learnit

1.711

chapitres abordés
sur learnit

1.258

intérimaires formés



Partenariats et sponsoring

DUO for a job

Au lieu des traditionnels cadeaux physiques offerts en fin d'année à ses clients, Tempo-Team opte depuis quelques années déjà pour un cadeau symbolique. Chaque année, le budget de ces attentions est affecté au soutien d'une bonne cause. En 2021, le budget de Tempo-Team a été consacré à DUO for a job.

DUO for a job est une organisation qui aide les jeunes chercheurs d'emploi issus de l'immigration à trouver le bon job en les mettant en contact avec des bénévoles de plus de 50 ans expérimentés. Voilà qui tintait aux oreilles de Tempo-Team comme du jobtimisme !



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 Cycling Team du groupe était fin prête au départ de ces 1.000 km. Sur 4 jours de temps, cette équipe a sillonné la Flandre en parcourant 1.000 km à vélo. Nos cyclistes sont facilement reconnaissables à leurs beaux maillots bleus. Grâce aux nombreux 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.

Beeld 1000km KOTK?

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 handicapées. 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 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.

Chaise de l'Antwerp Management School

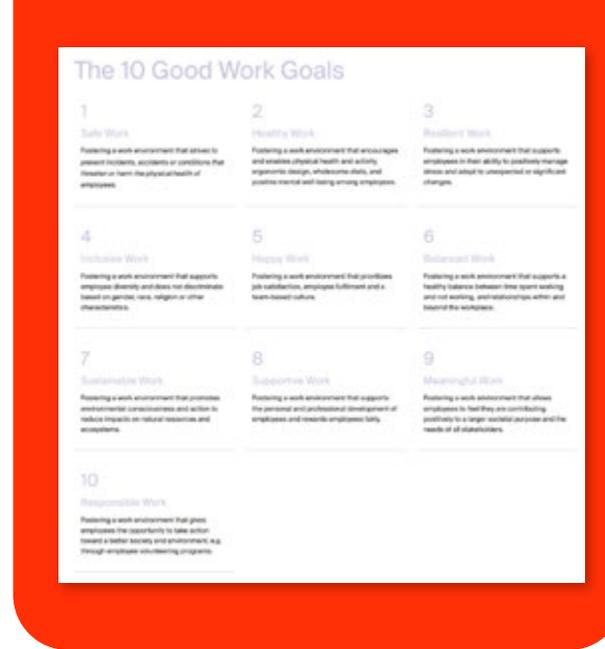
Randstad Group Belgique est depuis 2017 partenaire fondateur de la chaire « transformation durable » dirigée par Wayne Visser, professeur à l'Antwerp Management School (AMS). Ce partenariat ambitionne d'aider les entreprises à trouver des solutions durables pour relever les défis auxquels notre société 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 « Future Resilience Index ».

Outre la collaboration axée sur le déploiement du Future Resilience Index, Randstad Group autorise également plusieurs de ses collaborateurs à participer aux 6 modules de la Master Class sur la transformation durable donnée 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 leurs clients. Cette master class aide Randstad Group à avancer encore mieux sur la voie de la transformation durable.

En 2021, les « Good Work Goals » étaient au cœur de notre partenariat avec 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 aux personnes qui travaillent pour créer de la valeur économique, et à prendre soin d'elles. 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 accueillant, 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.



World Bicycle Relief Fund

C'est en 1960 que notre fondateur, Fritz Goldschmeding, mit le premier intérimaire au travail, à vélo. 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. Le 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 Group, 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 qui nous permettra de récolter des fonds au profit du WBR. Les recettes, et donc les « buffalo bikes » qui pourront être fabriqués grâce au 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.





LE MOT DE LA FIN

par Jan Denys, directeur de la communication externe et spécialiste du marché du travail

Le défi climatique propulse la responsabilité sociétale de notre entreprise de façon encore plus pressante dans l'agenda des prochaines années. Fuir n'est pas une option, nous le savons depuis longtemps. Nous partons du principe que les entreprises historiquement soucieuses d'assumer leur responsabilité sociétale ont une longueur d'avance sur ce terrain, plus habituées qu'elles sont à porter leur réflexion au-delà des chiffres bruts, aussi importants soient-ils. En matière de climat aussi, notre entreprise est confrontée à un défi de taille. Nous avons peu de temps à perdre.

Enfin, notre entreprise a encore du chemin à faire sur le plan de la diversité et de l'inclusion. Malgré les quelques timides étapes franchies ces dernières années, le sens de l'urgence ne semble pas encore avoir assez infiltré les esprits. Nous ne sommes pas encore suffisamment inclusifs. **Hormis l'ambitieux objectif climatique, ce sera le plus grand défi à relever pour Randstad dans les prochaines années.**

