



# Rapport sociétal Tempo-Team 2022



# Table des matières

<b>Introduction</b> .....	<b>3</b>	<b>ODD 3 : bonne santé et bien-être</b> .....	<b>11</b>	<b>ODD 13 : lutte contre les changements climatiques</b> .....	<b>29</b>
<b>Temps forts</b> .....	<b>4</b>	Soulager nos collaborateurs	11	Travail hybride	29
<b>Matrice de matérialité</b> .....	<b>5</b>	Notre sécurité en chiffres	14	Siège breem	29
<b>Notre approche</b> .....	<b>6</b>	Tempo-Team @home : explication	15	Mobilité	29
Notre mission : mener les individus et les organisations vers plus de succès	6	<b>ODD 5 : égalité entre les sexes</b> .....	<b>16</b>	Émissions de CO <sub>2</sub>	31
Nos valeurs et principes	6	Une politique d'égalité, de diversité, d'inclusion & d'appartenance.	17	Choix des avantages extralégaux	31
Nos business principes : comment nous conduisons nos affaires	6	motifs de discrimination	18	<b>Engagement</b> .....	<b>32</b>
<b>Nos indicateurs clés</b> .....	<b>7</b>	<b>ODD 8 : travail décent et croissance économique</b> .....	<b>19</b>	Satisfaction des clients	32
<b>Principes du rapport</b> .....	<b>8</b>	Innovation des talents	19	<b>Mesure annuelle Customer Delight</b> .....	<b>33</b>
<b>Les ODD comme fondements de l'entrepreneuriat durable</b> .....	<b>9</b>	Conformité	23	<b>Tempo-Team mène l'enquête</b> .....	<b>34</b>
<b>ODD 1 : pas de pauvreté</b> .....	<b>10</b>	<b>Sustainability</b> .....	<b>24</b>	<b>TopEmployer</b> .....	<b>37</b>
Une propre politique de droits humains	10	<b>ODD 10 : réduire les inégalités</b> .....	<b>25</b>	Dialogue social	37
		Bénévolat par-delà les frontières	25	Formation continue	37
		Journée de volontariat	26	<b>2022 en chiffres</b> .....	<b>38</b>
		Politique des droits de l'homme	26	<b>Partenaires en RSE</b> .....	<b>39</b>
		Bouger pour impacter la vie (des femmes)	27	The 10 Good Work Goals	40
		Equal pay	27	<b>Le mot de la fin</b> .....	<b>42</b>
		<b>ODD 12 : consommation et production responsables</b> .....	<b>28</b>		
		Rapport d'impact	28		
		Déchets	28		
		De la bannière au porte-clés	28		
		Dalles de tapis durables	28		

# Introduction



Chers lecteurs,

Au moment de ma nomination, j'avais promis que Tempo-Team continuerait à saisir rapidement la balle au bord et à suivre son approche pragmatique. Je suis fière de pouvoir dire que nous avons tenu parole. Notre rapport sociétal édition 2022 constitue la preuve que « Aimer. » « Oser. » « Ensemble. » et « développement durable » sont des notions qui se renforcent mutuellement. Au risque de me répéter : ce n'est qu'en osant qu'on peut grandir. L'audace : le voilà, l'ingrédient principal de Tempo-Team.

## « Ensemble »

La pénurie sur le marché du travail est historique. Tout semble d'ailleurs indiquer que cette pénurie est appelée à persister. La proximité combinée à l'indispensable facteur « fun » sont les armes par excellence de Tempo-Team pour monter au front dans cette guerre des talents. Ce rapport vous décrit la Tempo-Team Experience et son évolution au cours de ces dernières années. Une expérience qui nous permet de prendre constamment le pouls de la satisfaction de nos talents et de nos clients.

Le souci du bien-être ne peut être absent du tableau. Ce rapport reflète tout ce que nous mettons en œuvre pour assurer la sécurité, la santé et le bien-être de nos collègues comme de nos talents. Pensons aux programmes mis en place pour gérer le stress et le burn-out. Ou encore à notre point de contact pour les mauvaises pratiques.

Tout au long de l'année, nous prodiguons des conseils durables à nos talents. Que faire ou ne pas faire le premier jour de travail ? 6 apps pour un bon équilibre travail-vie privée. Comment demander une augmentation ? Quels sont les avantages du vélo pour se rendre au travail ? Quels sont les atouts du candidat introverti ?

Comment donner une présentation sans stress ? Nous avons eu à cœur d'approfondir ces sujets pour nos talents.

## « Aimer »

L'un des temps forts de l'année reste la publication de notre RED Report. En 2022, nous avons fait appel à l'analyse et au bagage scientifique du Professeur Anja Van den Broeck (KU Leuven). Le rapport était intitulé : « Le jobtimisme, la voie royale vers le succès durable. » Si le RED Report de 2021 s'attachait à broser le portrait du jobtimiste, l'édition 2022 met l'accent sur l'engagement.

## « Oser »

En tant que division de Randstad Group, Tempo-Team est le partenaire privilégié de près de 162.744 talents et 12.184 clients. Chaque année, nous mettons 45.000 intérimaires au travail et comblons 2.900 postes vacants sous notre bannière. Et ce grâce à l'audace de nos 400 jobtimistes répartis dans 100 agences.

Tempo-Team reste particulièrement active dans le secteur des titres-services. Notre équipe compte 6.000 aides ménagères qui travaillent chez 30.000 particuliers. Dans 75 de nos agences, ce sont 120 collaborateurs qui gèrent le planning de nos aides ménagères.

Notre jobtimisme et nos efforts décuplés se sont vus une fois de plus récompensés puisque nous avons décroché le titre de Top Employer pour la cinquième année consécutive.

Je remercie tous les collaborateurs de rendre Tempo-Team aussi unique. Mais aussi vous, chers lecteurs, pour l'intérêt que vous témoignez à nos activités. Je vous souhaite une excellente lecture. N'hésitez pas à vous inspirer de notre rapport sociétal annuel.

## Muriel Gysens

*Le jobtimisme, la voie royale vers le succès durable.*

# Temps forts



## janvier

**Tempo-Team mène l'enquête :** depuis la pandémie, près d'un quart des travailleurs ont du mal à concilier vie professionnelle et vie privée

## février

**Tempo-Team mène l'enquête :** plus d'1 travailleur sur 3 est prisonnier d'une cage dorée

## mai

- **Tempo-Team mène l'enquête :** la moitié des salariés ne sont pas maîtres de leur emploi
- **130 nouveaux jobs à Turnhout :** Cartamundi Group et Tempo-Team recherchent ensemble des collaborateurs techniques

## avril

**Tempo-Team mène l'enquête :** seules 2 entreprises sur 10 sont prêtes à revoir leurs exigences dans leur recherche de talents

## mars

Randstad Group organise une formation gratuite de chauffeur C/CE

## juin

- **Tempo-Team mène l'enquête :** 1 travailleur sur 3 attribue un mauvais bulletin à son supérieur
- **100 nouveaux jobs dans le Limbourg :** Tempo-Team et Peeters-Govers recrutent pour les nouveaux magasins Albert Heijn à Bilzen et Lanaken

## juillet

Le nombre de travailleurs à la recherche d'un nouvel emploi a doublé depuis le Covid

## août

Tempo-Team est élue Top Employer pour la 5ème fois



## novembre

- **Tempo-Team mène l'enquête :** plus d'1 travailleur sur 3 se rend au travail en étant malade
- **Tempo-Team mène l'enquête :** 4 travailleurs sur 10 qualifient leurs collègues de vrais amis

## octobre

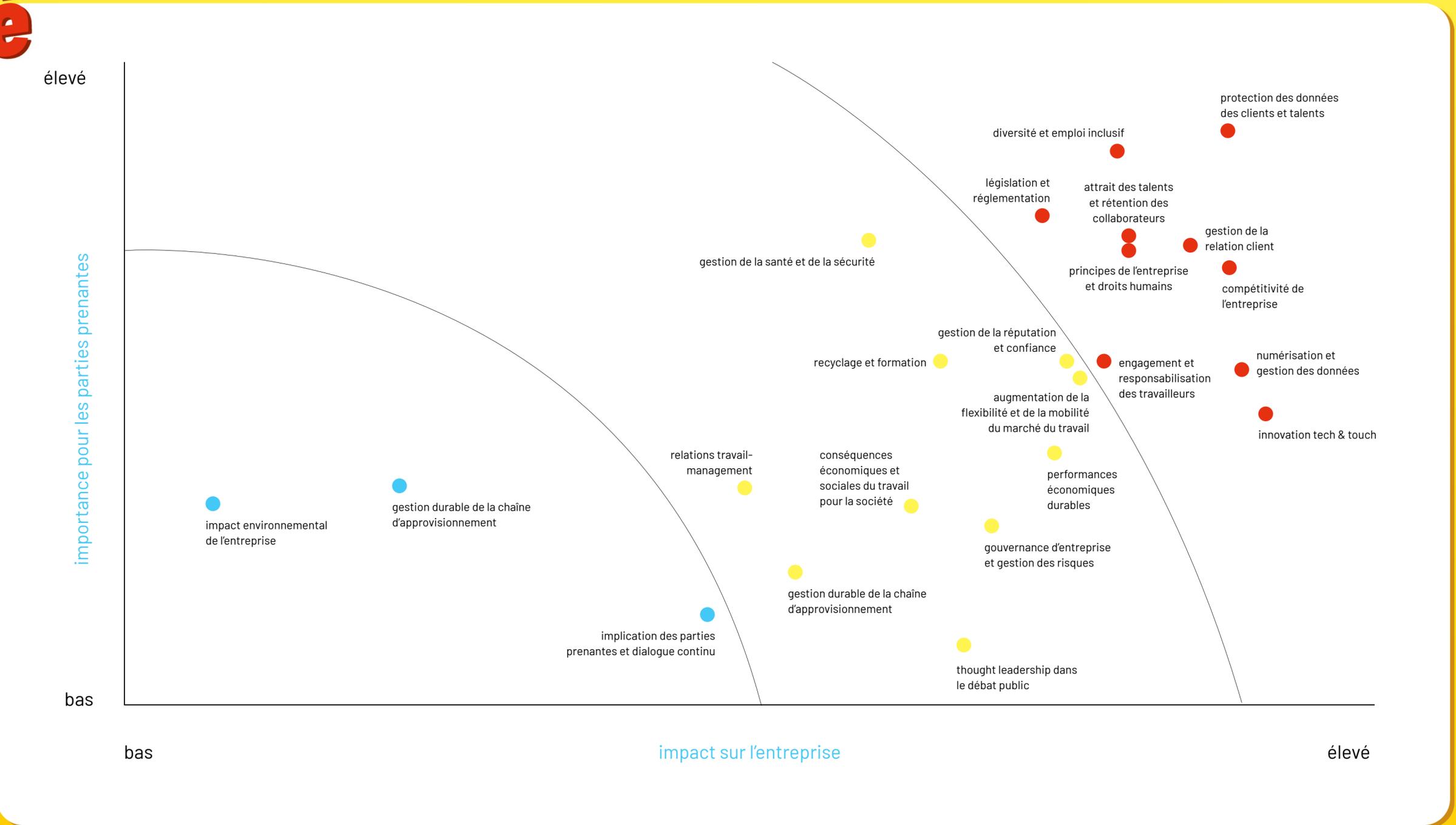
- **Tempo-Team mène l'enquête :** Sa majesté l'Auto plus que jamais de retour depuis le Covid
- **Kuehne+Nagel et Tempo-Team ont inversé les rôles lors d'un événement professionnel :** les chefs d'équipe doivent convaincre les candidats

## septembre

**Tempo-Team mène l'enquête :** à peine la moitié des entreprises sont bien préparées à l'accueil des débutants



# Matrice de matérialité



# 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 Principes ? 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



**2.135** collaborateurs fixes employés par Randstad Group en Belgique  
dont :

**14,9%** d'hommes

**85,1%** de femmes

**17,8%** de 50 ans ou plus (+1,65%)

**5,2%** de moins de 25 ans

**30,36%** de masters (-0,3%)

**50,21%** de bacheliers (-1,3%)

**20,57%** de diplômés du secondaire (+2,6%)

**451** managers (+2)

**25%** d'hommes

**73%** de femmes

**20** nationalités

**8** travailleurs en situation de handicap

**162.744** intérimaires au travail, (-12.314)  
dont :

**16.952** ont été placés par jour en moyenne

**166** nationalités différentes (+3)

**55,5%** d'hommes

**44,5%** de femmes

**58,1%** de moins de 25 ans

**8,5%** de 50 ans ou plus

**2.729** recrutements fixes

**14%** sans diplôme du secondaire (+4%)

**150** intérimaires en situation de handicap

**583** agences (-9) donc 180 inhouses (+1)

**47.546.455** heures prestées pour nos clients par nos intérimaires, nos aides ménagères et nos collaborateurs de projets (-5,91%)

**12.184** clients (-897)

# 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 Tempo-Team, 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 Tempo-Team, 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 Tempo-Team 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 Tempo-Team 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



# 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 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 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 Group 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)
- conduite 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 Group 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.

### Nos objectifs de vitalité :

- 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

### Collaborateurs internes

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

### Intérimaires

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	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 :

- accident 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. »

### Tempo-Team @home : explication

accidents du travail	2018	2019	2020	2021	2022
taux de fréquence	22,83	25,57	18,64	21,93	28,36
taux de gravité	0,64	0,88	0,49	0,74	1,00
taux de gravité global	1,79	2,83	1,46	2,31	3,22

**« Nous prévoyons une nouvelle baisse des chiffres pour 2023. »**

### Pourquoi les chiffres ont-ils augmenté ?

Marc Vergauwen, Prevention Advisor, nous éclaire.

« Les chiffres ont grimpé l'an dernier en raison de la situation plutôt complexe du marché. D'une part, le secteur poursuit sur la voie de la reprise après deux ans de Covid. D'autre part, la pénurie croissante sur le marché du travail nous a permis d'attirer quantité de nouveaux talents. Une telle situation augmente temporairement les risques. Les chiffres sont conformes au marché. »



# ODD 5: égalité entre les sexes

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

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'**Equity** (équité), **Diversity** (diversité), **Inclusion** (inclusion) et **Belonging** (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.

### **(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 jeu 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 nous abordons volontiers avec nos clients et nos 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 »

Nous avons mis sur pied notre 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 nous aideront 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 étudiante**

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
- 2 couleur de peau
- 3 nationalité
- 4 ascendance (par ex. juive)
- 5 origine nationale ou ethnique
- 6 handicap
- 7 conceptions religieuses ou philosophiques
- 8 orientation sexuelle
- 9 âge
- 10 fortune (ou ressources financières)
- 11 état civil
- 12 convictions politiques

### 5 critères raciaux/ethniques

- 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 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.

## 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 Young Talents spontanément pour solliciter son accompagnement. Cette formule s'est entretenu 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 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). Spark les coachent 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.



### RiseSmart

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 RiseSmart. Les entreprises font appel à 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.

### RiseSmart Employability

RiseSmart Employability est, au sein de Randstad Group, 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 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 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 carrière 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





### **Future2Work - een succesvol project van RiseSmart**

Stebo et 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 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, RiseSmart Employability a accompagné 479 demandeurs d'asile, dont quelque 321 ont accédé avec succès à un emploi.

#### **malades de longue durée**

Lancé le 1er 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 notre groupe s'est engagé.

### 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

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 Group.

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.

# Sustainability

## Une mission, une philosophie

La manière dont Randstad est responsable socialement est directement liée à notre activité principale: rapprocher les gens et le travail. Trouver un job adapté est important pour chaque individu, 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 que nous écoutons d'une part les besoins et feed-back 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 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. Dans notre rapport sociétal vous trouverez des informations détaillées sur nos activités CSR.

## 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 sur les droits de l'Homme, les conditions de travail, l'environnement et 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 réfléchi entre tous nos collaborateurs.
- 5 Nous interdisons toute pratique discriminatoire, entre autres basée sur le sexe, l'âge, l'appartenance à un groupe ethnique ou sur les opinions politiques, philosophiques ou religieuses. Nous sélectionnons uniquement des candidats sur base des compétences pertinentes pour le job.
- 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.

## Eddy Annys

CEO Tempo-Team



# ODD 10: réduire les inégalités



## Bénévolat par-delà les frontières

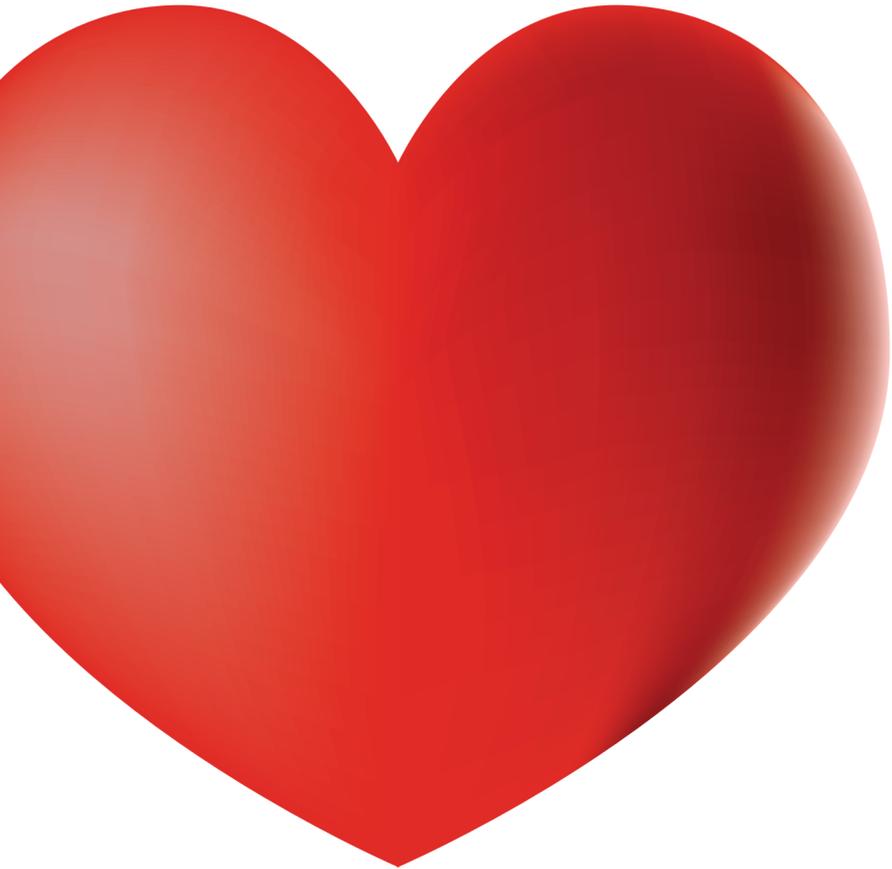
2022 marquait le 18ème anniversaire du partenariat entre Randstad Group et l'ONG VSO (Voluntary Service Overseas). Randstad Group soutient chaque année les initiatives de cette ONG. Financièrement, mais aussi en offrant à nos collaborateurs l'opportunité de s'impliquer dans un de ses projets de lutte 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 :

<b>Partenariat VSO</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>heures de bénévolat VSO</b>	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>	165	119	95
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 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 Global 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

Notre journée de volontariat a vu le jour 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 Group 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, directe ou indirectes, sur les droits humains, et à y remédier le cas échéant.

Comme déjà indiqué, notre groupe 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 :

- 15%** d'augmenter de 15% le revenu des ménages
- 25%** d'augmenter de 25% le nombre de ménages bénéficiant d'un meilleur accès aux soins de santé
- 10%** d'augmenter de 10% le nombre annuel de filles et garçons scolarisés.

## Equal pay

Conformément au cadre légal, notre groupe 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 Group 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 Tempo-Team, 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.

## 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 mis 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 Group 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 :

### PHASE 1

jusqu'au 30 juin 2023

- choix volontaire d'une voiture électrique
- incitant pour la conduite électrique : plus faible avantage de toute nature

### PHASE 2

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

### PHASE 3

à partir du 1er janvier  
2025

- véhicules électriques uniquement
- scénario de disparition de l'option d'échange

Pour chaque collaborateur qui commande un véhicule électrique, Randstad Group 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 Tempo-Team 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.

### 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 ». Nous avons ainsi compensé 368.868 envois postaux. Randstad Group 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 ».



## 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	métrique	2022	2021	2020
<b>Scope 1</b>				
		<b>tonnes de CO<sub>2</sub>e</b>	<b>tonnes de CO<sub>2</sub>e</b>	<b>tonnes de CO<sub>2</sub>e</b>
gaz (chauffage)	1,000 m <sup>3</sup>	531	507	495
voitures de société essence	1,000 ltr	3.018	2.053	1.392
voitures de société diesel	1,000 ltr	1.681	1.608	1.864
fuite du liquide de refroidissement	1,000 kg	117	114	96
<b>Total scope 1</b>		<b>5.346</b>	<b>4.282</b>	<b>3.847</b>
<b>Scope 2</b>				
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>Total scope 2</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Scope 3</b>				
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>
<b>Total des émissions</b>		<b>17.669</b>	<b>13.927</b>	<b>13.065</b>
ETP		1.868	1.819	1.539



## Choix des avantages extralégaux

Le plan cafétéria est entré en vigueur chez Tempo-Team en 2021. Ce plan offre la possibilité à tous les collaborateurs 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

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 ».

En 2022, le score de la Tempo-Team Experience est resté stable en ce qui concerne nos candidats. La satisfaction de nos clients a évolué positivement, passant de 7,7 à 7,9. Notre score NPS a poursuivi sa progression du côté de nos candidats, passant de +39 à +43, le score le plus élevé jamais atteint. Parmi nos clients aussi, les promoteurs étaient plus nombreux. Le score NPS a grimpé de +22 à +32, le deuxième score le plus élevé jamais atteint. Cette amélioration de la satisfaction de nos talents peut notamment s'expliquer par la pénurie qui règne sur le marché du travail et multiplie de ce fait les options qui s'offrent aux candidats au moment de choisir un emploi. Pourtant, ces chiffres montrent que Tempo-Team comble bien cette pénurie du point de vue de ses clients. Nous poursuivons nos efforts d'augmentation en 2023.

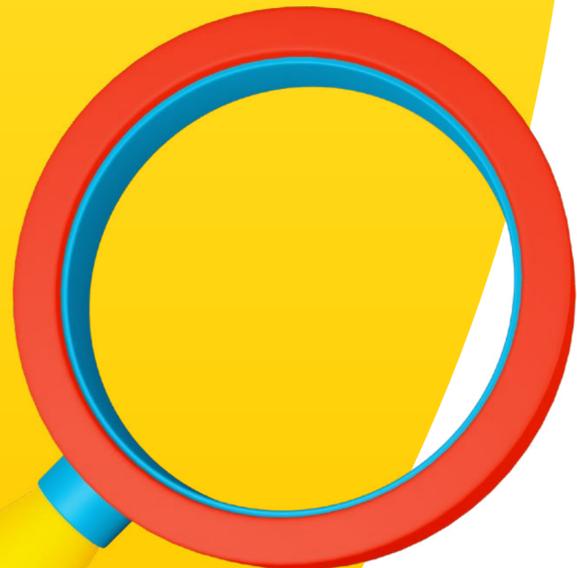
# Mesure annuelle Customer Delight



	2017	2018	2019	2020	2021	2022
candidats	7.8	8.0	8.0	8.2	8.0	8.0
NPS candidats	+24	+29	+29	+31	+39	+43
clients	7.9	7.9	7.9	8.1	7.7	7.9
NPS clients	+19	+21	+25	+33	+22	+32

# Tempo- Team mène l'enquête

Le département Research de Tempo-Team réalise de très nombreuses études du marché du travail. Ces études fournissent une précieuse source d'informations pour les talents comme pour les entreprises. Les réflexions qui en découlent aident en outre les organisations à améliorer leurs efforts en vue d'attirer et de conserver leurs talents. Tempo-Team Research a une fois de plus été très active en 2022. Cette année, elle a publié les résultats de 10 études.



## janvier

### Près d'un quart des travailleurs ont du mal à concilier vie privée et vie professionnelle depuis la pandémie

Près de la moitié des Belges ont travaillé plus dur et presté davantage d'heures pendant la crise du Covid (41%), au point de laisser des traces sur leur équilibre travail-vie privée. Avec un score moyen de 6,9/10, les travailleurs belges se disent en effet modérément satisfaits de cet équilibre. Le style de management a également un impact sur l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée des travailleurs. 80% des travailleurs dont le manager joue le rôle de coach et inspire confiance sont heureux de cet équilibre, contre à peine 1 travailleur sur 10 pour ceux qui n'ont pas cette chance. Les travailleurs satisfaits de leur équilibre travail-vie privée ont d'ailleurs attribué à leur supérieur un score sensiblement plus élevé que leurs homologues dont la balance est en déséquilibre (7,3/10 contre 5,1/10).

## février

### Plus d'1 travailleur sur 3 est prisonnier d'une cage dorée

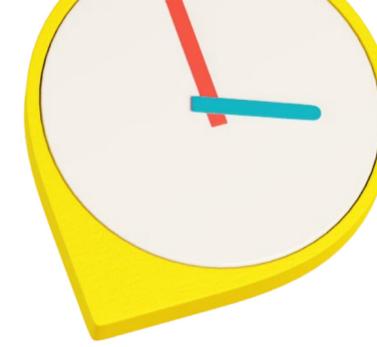
Plus d'1 travailleur sur 3 qualifie son entreprise ou organisation de cage dorée. Il manque à ces travailleurs la motivation, l'engagement et l'implication nécessaires pour exercer leur emploi. Pourtant, ils n'osent pas franchir le pas vers un autre emploi. L'étude démontre que ce manque de mobilité interne ou externe altère le fonctionnement optimal des travailleurs. Le remède, conclut l'étude, consiste à miser sur le renforcement de l'implication affective des travailleurs afin d'assurer leur engagement dans la durée.

## avril

### Seules 2 entreprises sur 10 sont prêtes à revoir leurs exigences dans leur recherche de talents

Près de la moitié des entreprises belges (45%) redoutent une pénurie aiguë de travailleurs au sein de leur organisation. Malgré cette pénurie, les employeurs ne tiennent pas suffisamment compte de l'attitude, des attentes et du potentiel de croissance des candidats et accordent trop d'importance à l'expérience acquise. Résultat : les candidats potentiels leur restent cachés et les postes vacants ont du mal à se combler. Or, la pénurie de talents réclame plus que jamais une approche RH « out of the box ». Car même le potentiel interne des travailleurs existants est encore trop souvent négligé.

« Les entreprises sont encore trop souvent à la recherche de la perle rare qui comblera toutes leurs exigences, alors que la pénurie criante qui règne sur le marché du travail devrait les inciter à se concentrer davantage sur les talents et sur l'élargissement du potentiel des candidats », indique Wim Van der Linden, porte-parole de Tempo-Team. « Il est par ailleurs conseillé de raccourcir autant que possible les longues procédures de sélection. Les procédures tirées en longueur se traduisent non seulement par la perte de bons candidats au profit de la concurrence, mais aussi par une perte de productivité au sein des effectifs propres. »



## mai

**La moitié des travailleurs ne sont pas maîtres de leur emploi...**

**... alors que modeler son emploi se révèle gratifiant pour 2 travailleurs sur 3**

Deux travailleurs sur trois estiment qu'il est important de continuer à s'épanouir et à développer leur carrière. Cependant, à peine la moitié (58%) prennent les choses en main en apportant des modifications à leurs tâches, leurs horaires et leur lieu de travail. Ce remodelage de l'emploi ou « jobcrafting » produit de multiples effets positifs. Près de 2 travailleurs sur les 3 qui se rendent maîtres de leur emploi se sentent plus impliqués au travail, contre à peine 1 sur les 10 collègues qui ne le font pas. Les jobcrafter sont également plus heureux (76% contre 10%) et jouissent d'un meilleur équilibre entre travail et vie privée (70% contre 13%).

### **RED Report: Le jobtimisme ou la voie royale vers le succès durable**

Le RED Report précédent brossait le portrait du jobtimiste. En 2022, nous nous sommes attardés sur un trait majeur des jobtimistes : leur implication. Ils sont impliqués, mais de la bonne manière. Car il existe d'autres formes d'implication qui fonctionnent moins bien. Cet engagement, travailleurs et employeurs le croisent dans les 3 piliers que sont la recherche, la fidélisation et la rétention. Comment cela fonctionne-t-il exactement ? Et en quoi cela mène-t-il au succès durable des entreprises ? Le RED Report 2022 nous éclaire sur la manière dont les organisations en général, et les départements RH en particulier, s'attellent à stimuler le bon type d'implication auprès de leurs collaborateurs, qu'ils viennent de rejoindre l'organisation ou qu'ils y travaillent depuis de longues années.

## juin

**1 travailleur sur 3 attribue un mauvais bulletin à son supérieur**

Si les employeurs se voyaient encore octroyer un score honorable de 7/10 par leurs travailleurs avant la crise du Covid, cette appréciation a chuté à 6,3/10 dans la période qui a suivi les confinements. Un tiers des travailleurs sont insatisfaits du rôle de contrôleur que se donne leur manager ; de même, le lien de confiance qui existe avec leur supérieur ne répond pas à leurs attentes.

Or, 86% des travailleurs entretenant avec leur manager un lien solide déclarent que celui-ci contribue à leur productivité et à leur plaisir de travailler. Les managers portent trop souvent la casquette de contrôleurs et trop rarement celle de coaches. Les collaborateurs qui ont une relation durable et de qualité avec leur chef affichent d'excellents résultats sur le plan de la motivation (68%), du bonheur (71%), du plaisir de travailler (67%) et de la productivité (64%). Malheureusement, l'enquête révèle que la relation entre les travailleurs et leur supérieur est très fragile. Près d'un travailleur sur cinq (19%) dit avoir moins confiance en son employeur depuis la pandémie de Covid. De même, seule la moitié (55%) d'entre eux se déclarent satisfaits de leur manager et disent avoir un supérieur préoccupé par leur bien-être (56%). Curieusement, le lien de confiance avec l'employeur s'érode à mesure que l'ancienneté des travailleurs augmente. Seuls 40% des travailleurs actifs depuis plus de 10 ans dans la même entreprise se disent en bons termes avec leur supérieur, alors que les débutants sont encore près de la moitié à penser comme eux (48%).

## juillet

**Le nombre de travailleurs à la recherche d'un nouvel emploi a doublé depuis le Covid**

La crise du Covid a laissé des traces un peu partout, y compris sur le lieu de travail. C'est ce que confirme une enquête menée à grande échelle auprès des travailleurs et employeurs à la requête de Tempo-Team et en collaboration avec le Prof. Dr. Anja Van den Broeck, experte en motivation au travail au sein de la KU Leuven (section de recherche Work and Organisation Studies). Il ressort de cette enquête que différents aspects du fonctionnement optimal des travailleurs belges ont régressé au cours de l'année écoulée. Les travailleurs sont moins heureux, plus stressés, ont vu leur bien-être mental et physique se dégrader, de même que leur envie et leur plaisir de travailler. Le fait que le nombre de travailleurs belges cherchant activement un nouvel emploi ait doublé en un an n'y est pas étranger.

« Une fonction au contenu passionnant détermine largement bon nombre d'aspects qui rendent le travail attractif pour les travailleurs, comme le plaisir de travailler, l'engagement, les performances, la motivation et la loyauté. De plus, un contenu de fonction passionnant engendre moins d'absentéisme. Il y a donc un fossé entre le souhait des travailleurs et des employeurs (salaire élevé, grande sécurité d'emploi) et la réalité (contenu passionnant de la fonction). L'impact d'une fonction au contenu passionnant est donc sous-estimé à tort par tous », commente le Prof. Dr. Anja Van den Broeck.



## septembre

### Seule la moitié des entreprises sont bien préparées à l'accueil des débutants

Début septembre, les jeunes diplômés sont nombreux à embrasser leur premier emploi. La manière dont ils sont accueillis et accompagnés durant leurs premières journées et semaines de travail est crucial pour leur fonctionnement optimal au sein de l'organisation. Or, 4 nouveaux travailleurs sur 5 disent n'avoir aucune idée de la manière dont vont se dérouler leurs premiers mois de travail. 16% des nouvelles recrues se disent même totalement livrées à elles-mêmes. Les débutants disent attendre davantage de structure, de clarté et d'aide de la part de leur supérieur et de leurs collègues.

Un bon accueil permet aux nouveaux collaborateurs d'entrer pleinement en connexion avec leur environnement de travail. Cette intégration participe notamment de leur motivation, de leur plaisir de travailler et de leurs meilleures performances professionnelles. Or, seule la moitié (51%) des travailleurs indiquent que l'organisation qui les a recrutés était suffisamment préparée à leur arrivée. 34% indiquent que certains aspects tels que les formalités administratives, l'ordinateur portable ou encore l'ICT n'étaient pas encore prêts pour leur premier jour de travail. Enfin, 52% des collaborateurs n'ont pas été suffisamment accompagnés et ont donc dû apprendre leur job sur le terrain.

## octobre

### Sa majesté l'Auto plus que jamais de retour depuis le Covid

Durant la pandémie de Covid, bon nombre de voitures ont été forcées de rester à l'arrêt. Toutefois, cette tendance s'est révélée de courte durée. Aujourd'hui, le Belge reprend avidement le volant pour se rendre au travail. Près de six travailleurs sur dix (57%) se rendent au boulot en voiture, soit autant qu'avant la crise sanitaire de 2020. Pourtant, près de la moitié des salariés (49%) travaillent désormais régulièrement de chez eux, ce qui leur permet de prendre moins souvent la route. Parallèlement, nombreux sont les employeurs qui redoublent d'efforts pour inscrire leur politique de mobilité dans la durée.

### Les employeurs investissent dans la mobilité durable

En plus d'autoriser le travail à domicile, les employeurs favorisent les déplacements plus durables entre le domicile et le lieu de travail en mettant en place des indemnités vélo (27%), des douches (25%), des bornes de recharge (19%), des vélos de société et des services de réparation de vélos (12%) ainsi que des voitures hybrides dans le parc automobile (12%). La plupart prennent ces mesures parce qu'elles font partie intégrante de la responsabilité sociétale de leur entreprise (30%), par souci de préserver la planète (23%) ou parce qu'une politique durable est financièrement plus intéressante pour les collaborateurs (19%). Seuls 5% des employeurs concèdent que la pérennisation de la mobilité durable de leurs travailleurs n'est pas encore une priorité pour eux.

## novembre

### Plus d'1 travailleur sur 3 se rend au travail en étant malade

La moitié des Belges se sont déjà rendus occasionnellement au travail tout en étant malades. Bien que 41% des répondants disent être autorisés à télétravailler au moins une fois par semaine, 35% se rendent malgré tout au travail alors qu'ils sont malades. 15% continuent à travailler à la maison. Détail frappant : les femmes (54%) sont plus nombreuses que les hommes (47%) et les jeunes (<= 34 ans : 58%) que les aînés (+ 34 ans : 43%) à indiquer qu'ils continuent à travailler malgré leur maladie. Si les travailleurs pratiquent cet « absentéisme rose », c'est-à-dire la présence du malade à son travail, c'est généralement dans le but de ne pas surcharger leurs collègues.

### 4 travailleurs sur 10 qualifient leurs collègues de vrais amis

Près de 2 travailleurs sur 3 (64%) se sentent liés à leurs collègues. Ils déclarent que les collègues les aident à résoudre les problèmes liés au travail et les soutiennent sur le plan émotionnel. Un peu plus de 4 travailleurs sur 10 (44%) vont jusqu'à qualifier leurs collègues de vrais amis. Parmi les plus jeunes travailleurs, près d'1 sur 2 dit avoir de vrais amis sur son lieu de travail (49%). Les jeunes tissent plus facilement des liens d'amitié au travail que leurs collègues plus âgés (39%).

# 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. Nous recevons 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.



## Dialogue social

Un dialogue social respectueux, collaboratif et responsable fait partie de notre culture d'entreprise 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 Tempo-Team. 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 Tempo-Team). 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

Tempo-Team 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, Tempo-Team 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

soit

**72.942**

heures de formation

**2.472**

collègues ont suivi une formation continue

**443**

formations entames sur learnit

# 2022 en chiffres

**384**

collègues ont suivi la formation sur les principes commerciaux

**1.711**

chapitres abordés sur learnit

**39.136**

intérimaires formés

**223.224**

heures de formation suivies par nos intérimaires



# 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 le groupe, 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.

## Chaire de l'Antwerp Management School

Randstad Group Belgium 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.

Outre la collaboration axée sur le déploiement du Future Resilience Index, nous invitons plusieurs de nos 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 Tempo-Team à progresser encore mieux sur la voie de la transformation durable.

En 2022, les « Good Work Goals » étaient au cœur du partenariat entre Randstad Group Belgium 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 fulfillment 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 with 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.

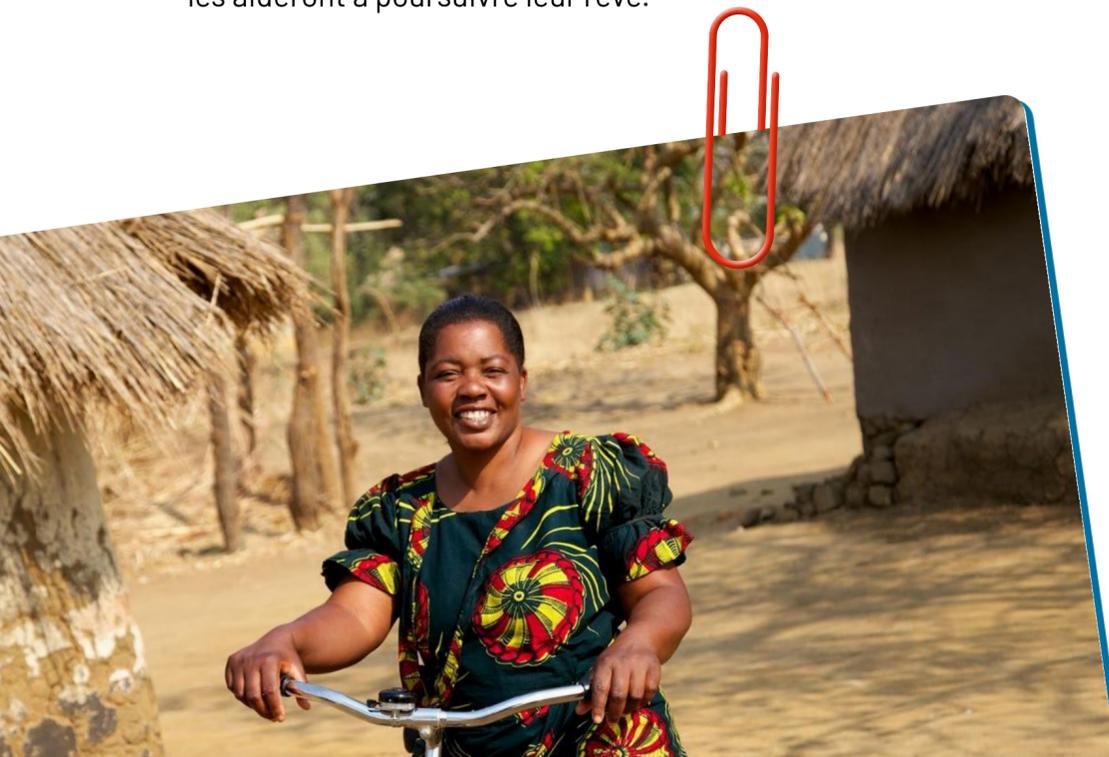
### 10 **responsible work**

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 conjugée 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 Tempo-Team, 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

Notre groupe 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 coache 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 avantages qu'ils représentent pour 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 Action Day, anciennement connu sous le nom de journée Nord-Sud.

# Le mot de la fin

## la RSE, une (urgente) question de mentalité.

Depuis 20 ans, Tempo-Team fait état de ses efforts de durabilité dans un rapport sociétal. Mais c'est bien plus tôt que l'aventure sociétale de Tempo-Team 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.

Tempo-Team 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, Tempo-Team 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 Tempo-Team, 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.