

CARTA DEI SERVIZI



I SERVIZI AL LAVORO

Regione LOMBARDIA

Adecco Italia SpA

Operatore Accreditato presso la Regione Lombardia per l'erogazione dei Servizi al Lavoro
Certificato N.5050 del 27/11/2007 Codice Operatore 5450

La Carta dei Servizi è lo strumento fondamentale mediante il quale Adecco presenta i Servizi per il Lavoro rivolti a cittadini ed imprese. Nella Carta dei Servizi è presente la descrizione dei valori, dei principi, dei modi, dei tempi di partecipazione e delle strutture attraverso cui il servizio viene attuato. Attraverso la Carta dei Servizi per il Lavoro, Adecco si impegna a rispettare gli standard dichiarati in fase di accreditamento (art. 21 della L.R. 34/2008, DGR 30- 4088 del 11 giugno 2012) per ciascun servizio presentato.

I servizi alle persone si rivolgono a utenti disoccupati, inoccupati, espulsi dal mercato del lavoro, in cerca di occupazione e partecipanti a progetti specifici promossi dai Centri per l'impiego delle diverse Province della Lombardia.

Hanno la finalità di accompagnare nella ricerca di un lavoro, e rafforzare l'autonomia dei soggetti nell'identificazione dei propri obiettivi professionali.

L'erogazione dei diversi servizi è caratterizzata dai seguenti principi

- *Visione di Rete:* i servizi, i risultati attesi, le azioni promosse si integrano con le diverse opportunità territoriali individuate, con le realtà istituzionali, sociali, economiche e produttive del territorio.
- *Centralità della persona:* che viene posta al centro dell'attenzione e dell'azione con i suoi bisogni ed i suoi vissuti. I diversi servizi si realizzano tenendo conto delle esperienze professionali e/o personali portate alla luce in fase di consulenza orientativa: dalla loro analisi la persona approfondisce la conoscenza di sé, i propri bisogni e le motivazioni. Attraverso l'Accompagnamento al lavoro e l'incontro Domanda offerta acquisisce informazioni sul mondo del lavoro, costruisce il proprio progetto personale e professionale, diventa consapevole della scelta operata e si prepara ad accettare il cambiamento e le difficoltà che dovrà affrontare.
- *Personalizzazione dell'offerta:* ogni utente sarà inoltre seguito costantemente da un referente di percorso (definito Case Manager) che, oltre a selezionare proporre le attività adeguate, seguirà il loro sviluppo e i risultati da esse prodotti. Attraverso tale rapporto costante ciascun beneficiario sarà sempre tenuto al corrente degli sviluppi del progetto e compartecipe del proprio percorso.

L'ENTE ACCREDITATO

ORGANIZZAZIONE



UN OBIETTIVO, TUTTI I MODI PER RAGGIUNGERLO.

ADECCO IN ITALIA

SOCIETÀ SPECIALIZZATE

Adecco ha l'ambizione di offrire, attraverso società specializzate, consulenza e soluzioni che vanno oltre la ricerca del personale, supportando i clienti su **progetti strategici e di ricerca e sviluppo**.

SERVIZI

Adecco è in grado di aiutare le aziende a crescere attraverso numerosi servizi che presidiano l'intero **processo delle Risorse Umane**, indicando quali opportunità cogliere e avvicinando i suoi clienti a risultati sempre più sfidanti.

PERSONE

Adecco parla a ogni specifica famiglia professionale attraverso **Business Lines specializzate**, con appropriato know-how ed elevate conoscenze e competenze di settore.

Partners: Badenoch & Clark, Lee Hecht Harrison, DBM, Euro Engineering, MODIS

Adecco Services:

- Permanent Placement
- Training
- Outsourcing
- RPO
- Onsite Solutions
- HR Consulting
- Assessment

Adecco Business Lines:

- Industrial
- Office
- Finance & Legal
- Marketing & Sales
- Medical & Science
- Tourism & Fashion
- Contact Center Solutions
- Top Secretaries

SCELTE CHE RENDONO VINCENTI.



PERSONE

Adecco offre una proposta di profili personalizzata e specializzata suddivisa in 8 Business Lines: Industrial, Office, Finance & Legal, Marketing & Sales, Medical & Science, Tourism & Fashion, Contact Center Solutions e Top Secretaries. Per ogni specifica Business Line, Adecco garantisce l'intero processo di gestione del candidato (Attraction, Welcome, Evaluation, Opportunity e Management) utilizzando le tradizionali forme contrattuali.

SOMMINISTRAZIONE DI LAVORO A TEMPO DETERMINATO
È la fornitura professionale di lavoratori assunti da Adecco a fronte di un bisogno temporaneo da parte dell'azienda.

SOMMINISTRAZIONE DI LAVORO A TEMPO INDETERMINATO (STAFF LEASING)
È la fornitura professionale di lavoratori a tempo indeterminato per la realizzazione di attività individuate dalla legge o dalla contrattazione collettiva.

APPRENDISTATO IN STAFF LEASING
È la via di ingresso nel mercato del lavoro e lo strumento più efficace per costruire in azienda le professioni del futuro, per i giovani fino a 29 anni.

LA CRESCITA HA PIÙ OPPORTUNITÀ.



SERVIZI

Adecco crede che solo attraverso la valorizzazione delle Risorse Umane si raggiungano quei traguardi ambiziosi che ogni azienda si pone. È per questo che, oltre a offrire soluzioni di Somministrazione, Staff Leasing e Apprendistato, vanta al suo interno una squadra di professionisti specializzati in diversi servizi in grado di esaltare e far crescere questo patrimonio.

PERMANENT PLACEMENT
È l'attività di consulenza che individua la candidatura più idonea per posizioni professionali a tempo indeterminato e con inserimento diretto del lavoratore da parte dell'azienda.

TRAINING
Propone soluzioni su misura per la formazione e lo sviluppo di diverse funzioni aziendali attraverso percorsi di training manageriale e tecnico.

OUTSOURCING
Adecco offre soluzioni in outsourcing in ambito vendite, marketing, produzione, logistica, accoglienza, eventi, informazione medica. Diventa partner delle aziende facendosi carico diretto delle attività «non strettamente core», assumendosi il rischio di impresa e la responsabilità del raggiungimento degli obiettivi.

SERVIZI

HR CONSULTING
Adecco offre interventi di Consulenza HR per supportare le aziende nella Pianificazione e Gestione delle Risorse Umane secondo le dimensioni del valore e del costo.

ASSESSMENT
Metodologia di valutazione del personale che in relazione all'esigenza dell'azienda (selezione, formazione e sviluppo, organizzazione aziendale) è volta a individuare, attraverso test, dinamiche di gruppo e prove individuali, l'insieme delle caratteristiche comportamentali e delle qualità proprie di ogni risorsa.

RPO
Adecco affida a un team esterno di professionisti qualificati una o più fasi del processo di reclutamento e selezione.

ONSITE SOLUTIONS
Strutture dedicate inserite direttamente presso le aziende clienti per una completa integrazione dei processi e per la gestione della forza lavoro in somministrazione in tutte le sue fasi, dal recruiting all'assunzione, dalla formazione all'analisi dei KPI.



SOCIETÀ SPECIALIZZATE NEL DARTI IL MASSIMO.

SOCIETÀ SPECIALIZZATE

Adecco sa interpretare e anticipare i cambiamenti del mondo del lavoro per trasformarli in opportunità. Grazie al proprio network internazionale, è in grado di rispondere a queste esigenze affiancandosi alle aziende con Società di Consulenza altamente specializzate.



Offre servizi di Ricerca e Selezione specializzati per **manager, professional ed executive**. Avvalendosi della propria rete internazionale mette a disposizione i più sofisticati strumenti di scouting e processi di head hunting cross countries.



Offre servizi professionali specializzati nel settore dell'**Information Technology**, utilizzando l'approccio innovativo del dynamic recruitment.



Offre servizi di **Consulenza Ingegneristica** in progetti di Ricerca e Sviluppo, Manutenzione e Design, proponendosi come interlocutore dei dipartimenti tecnici per tutto il ciclo di vita del prodotto.



È una **Talent Mobility Company** globale che copre diverse fasi dello sviluppo professionale fino all'area del career transition attraverso programmi di Assessment & Development Center, Executive Coaching, Team Coaching e Formazione Manageriale, Change Management e Supporto alla Ricollocazione Professionale.



Lavorare è un diritto di tutti e attraverso il lavoro ognuno realizza se stesso. Adecco lo sa bene. Ed è per questo che 15 anni fa ha creato la **Fondazione Adecco per le Pari Opportunità**, un'organizzazione no profit nata con lo scopo di creare le migliori condizioni per l'inserimento o il reinserimento di gruppi di persone che accedono con maggiori difficoltà al mondo del lavoro. Dal 2001 la Fondazione ha sostenuto persone in situazione di svantaggio: persone con disabilità, persone disoccupate da lungo tempo, donne con carichi di famiglia e persone over 40. Perché è attraverso il lavoro che tutti possono ambire a una vita migliore.

www.fondazioneadecco.org



better work, better life

SEGUI ADECCO SU:



#diamolavoroalleambizioni

Adecco Italia S.p.A. (Aut. Min. Prot. N. 1100/5C del 26.11.2004)
Benedoch & Clark divisione specializzata di Professional Solutions S.r.l.
Aut. Min. Prot. n. 3840000086/440004/0001 del 09/01/2014

DIAMO LAVORO ALLE AMBIZIONI.



#diamolavoroalleambizioni



better work, better life

I SERVIZI

- Informazione
- Accoglienza - primo filtro e/o presa in carico della persona
- Colloquio specialistico e Orientamento Professionale
- Bilancio di competenze
- Accompagnamento al lavoro
- Incontro domanda/offerta di lavoro

✓ *Informazione:* Si supporta l'utente nell'acquisizione delle informazioni utili per orientarsi e promuoversi nel mercato del lavoro e relative ai servizi offerti dalla rete regionale pubblico/privata.

✓ *Accoglienza – primo filtro e/o presa in carico della persona:* E' possibile approfondire la richiesta di informazioni, richiedere la DID (Dichiarazione di immediata Disponibilità) e aggiornare la propria scheda anagrafico professionale. In questa fase viene stipulato il patto di servizio, strumento di acquisizione del consenso dell'utente alla fruizione dei servizi per il lavoro e di sottoscrizione dei reciproci impegni.

✓ *Colloquio specialistico e Orientamento Professionale:* In presenza di progetti specifici è possibile proseguire le attività con un incontro individuale finalizzato alla definizione del progetto personale che viene tracciato nel piano d'azione individuale. Si svolge una ricognizione delle esperienze formative, delle abilità, delle conoscenze, delle potenzialità e delle attitudini dell'utente, una analisi della storia professionale dell'utente e la valutazione del fabbisogno formativo e professionale.

✓ *Bilancio di Competenze:* Viene effettuata, con l'ausilio di materiale specifico, l'analisi delle esperienze formative professionali e sociali al fine di individuare le competenze e gli elementi valorizzabili della persona. Ciò avviene attraverso attività di counselling esplorativo, in grado di agevolare l'individuazione preliminare delle competenze formali, informali e non formali; bilancio delle competenze professionali; bilancio attitudinale ed esperienziale; analisi delle aspirazioni e della progettualità professionale del destinatario; restituzione e accompagnamento.

✓ *Consulenza Orientativa:* E' composta da una serie di attività di gruppo o individuali finalizzate a supportare l'utente nell'individuazione dell'obiettivo professionale nell'acquisizione di maggiore consapevolezza delle proprie competenze e capacità e della loro trasferibilità in diversi ambiti lavorativi, nella definizione del progetto personalizzato utile a promuoverne attivamente l'inserimento o il reinserimento lavorativo o a migliorarne la posizione nel mercato.

✓ *Accompagnamento al lavoro:* Si sostiene l'utente nella ricerca di un impiego e nelle attività correlate all'inserimento lavorativo o al miglioramento dell'occupabilità anche mediante misure di formazione, tirocinio, stage etc. Le attività vengono svolte attraverso incontri individuali o di gruppo in cui si affrontano operativamente tematiche quali self marketing, strumenti di ricerca attiva del lavoro, monitoraggio e adeguamento del progetto formativo e professionale, promozione e tutoraggio di tirocini e stage.

✓ *Incontro Domanda e Offerta di Lavoro:* Si agevola l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, accompagnando il lavoratore verso un impiego, offrendo una risposta efficace sia al bisogno di collocazione lavorativa degli utenti, sia alle necessità professionali delle aziende. Si svolgono insieme all'utente attività di scouting e promozione delle candidature, individuando le diverse opportunità sul territorio.

RISORSE E STRUTTURE DEDICATE

Adecco Italia Spa dispone di una Divisione Specializzata dedicata alle Politiche Attive, denominata ADECCO INCLUSION, che attraverso un team di 80 esperti sul territorio nazionale, è in grado di offrire a tutti i soggetti interessati un primo orientamento e opportunità per un rapido inserimento lavorativo

Le strutture dedicate allo svolgimento del servizio accreditate dalla Regione Lombardia per i Servizi al Lavoro sono 35.

Gli orari di apertura al pubblico in cui è possibile usufruire del servizio di Informazione sono dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00.

REQUISITI OPERATORE - TUTOR POLITICHE ATTIVE

Riportando al Coordinatore Regionale, il tutor si occupa della gestione e dell'erogazione delle attività di orientamento, analisi delle competenze, incontro domanda- offerta e promozione dei candidati previsti dai Progetti di Politiche Attive per l'occupazione sul territorio di riferimento.

Sono specializzati nella gestione di percorsi con utenti/beneficiari di qualsiasi entità professionale, età e genere garantendo un approccio professionale che ha alla base una formazione tecnico specifica nell'ambito dell'orientamento. Si avvalgono dell'utilizzo di materiale e di strumenti sempre allineati e aggiornati con le esigenze del mercato per permettere agli utenti/beneficiari di poter usufruire di una consulenza personalizzata e costante per tutta la durata del percorso.

I nostri team sono composti da professionisti con esperienza almeno biennale sul ruolo, abituati a interfacciarsi non solo con i Beneficiari ma anche con le Istituzioni, le Imprese e tutti gli interlocutori legati al mondo del lavoro presenti sul proprio territorio.

SEDI OPERATIVE

Adecco Italia in Regione Lombardia è accreditato per i servizi al lavoro nelle seguenti province:

- Brescia
- Bergamo
- Milano
- Monza e della Brianza
- Como
- Lecco
- Varese
- Sondrio
- Lodi
- Mantova
- Pavia

IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

Gli utenti hanno a disposizione diversi canali per effettuare segnalazioni e per trasmettere eventuali disservizi:

1. Sito internet www.adecco.it nello spazio 'Serve Aiuto' presente nello *Spazio Candidati* sul sito www.adecco.it (apposita sezione *Servizi al lavoro*)
2. E-mail account customer.service@adecco.it
3. Telefonate al centralino/ lettere raccomandate/ ecc...

I Disservizi sono gestiti centralmente dalla sede dal team Customer Care.

CUSTOMER SATISFACTION

La soddisfazione degli utenti che accedono ai servizi di Informazione e Accoglienza viene valutata con cadenza annuale dal dipartimento Customer Care attraverso l'invio di Questionari online. Dall'analisi della soddisfazione degli utenti seguono azioni volte al miglioramento delle attività.