

MANPOWER S.r.l.

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

- **1) PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA**
- 1.1 IL GRUPPO MANPOWER IN ITALIA
- 1.2 MANPOWER s.r.l.
- 1.3 MISSION E VISION
- 1.4 I VALORI
- 1.5 CODICE ETICO
- 1.6 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELLA RETE VENDITA MANPOWER srl
- 1.7 COLLABORAZIONI TRA MANPOWER ED ALTRI ATTORI DEL MERCATO
- **2) PRESENTAZIONE DEI SERVIZI DI MANPOWER LE MODALITA' DI EROGAZIONE SERVIZI**
- 2.1 RICERCA E SELEZIONE DEL PERSONALE
- 2.2 SOMMINISTRAZIONE DI PERSONALE
- 2.3 ORIENTAMENTO
- 2.4 SERVIZI PER L'OCCUPABILITÀ
- 2.5 GLI STRUMENTI
- 2.6 MANPOWER SRL E GLI ACCREDITAMENTI REGIONALI
- **3) MIGLIORAMENTO CONTINUO**
- 3.1 IL GRUPPO MANPOWER E LE CERTIFICAZIONI
- 3.2 RILIEVO E TRATTAMENTO DEI RECLAMI
- 3.3 DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE
- 3.4 MONITORAGGIO LIVELLO QUALITATIVO SERVIZIO RIVOLTO AL CANDIDATO
- 3.5 TUTELA DATI PERSONALI



Manpower®

- **3.6 MONITORAGGIO SODDISFAZIONE CLIENTE**
- **3.7 GARANZIE PER IL CLIENTE**

- **4) CONCLUSIONI**
- **4.1 CONTENUTO E SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI**
- **4.2 SEDI E ORARI DI APERTURA**

➤ **1 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA**

1.1 .IL GRUPPO MANPOWER IN ITALIA

ManpowerGroup® (NYSE: MAN), leader mondiale nelle “innovative workforce solutions”, realizza e offre soluzioni strategiche che permettono ai suoi clienti di raggiungere i propri obiettivi di business e accrescere la propria competitività. Con oltre 65 anni di esperienza e un fatturato di 19 miliardi di dollari, l'azienda crea valore per i propri clienti attraverso un'offerta completa di soluzioni innovative per vincere nella Human Age. Le soluzioni rispondono a un'intera gamma di esigenze legate ai Talenti: dal recruitment e assessment, formazione e sviluppo, career management, fino all'outsourcing e consulenza HR.

Il network di ManpowerGroup, con 2.900 uffici in oltre 80 Paesi, è il più grande del settore, capace di generare un dinamico mix tra l'ineguagliabile impronta globale e l'elevata esperienza e vision locale, per rispondere alle esigenze dei suoi 400 mila clienti l'anno, appartenenti a tutti i settori industriali e di ogni dimensione, piccole e medie imprese, aziende locali e grandi gruppi multinazionali.

ManpowerGroup è presente in Italia dal 1994, ed opera come Agenzia per il Lavoro su tutto il territorio nazionale attraverso una rete di circa 230 filiali e uno staff di oltre 1800 dipendenti nella realizzazione ed erogazione di servizi per la gestione delle risorse umane.

Manpower eroga i seguenti servizi:

- Ricerca, selezione e valutazione di personale per tutte le posizioni professionali;
- Somministrazione di lavoro a tempo determinato ed indeterminato;
- Pianificazione e realizzazione di progetti di formazione;
- Consulenza per l'organizzazione aziendale;
- Servizi di outsourcing.
- Project Solutions

1.2 MANPOWER SRL, AGENZIA PER IL LAVORO

Società costituita l'11 ottobre 1996, ha ottenuto la nuova autorizzazione ministeriale a tempo indeterminato allo svolgimento di tutte le attività di cui all'art 2 comma 1 del D.LGS 276/03 il 26 novembre 2004.

Il capitale sociale interamente versato è di 40.000.000 euro

Manpower srl eroga servizi di somministrazione di lavoro a termine ed indeterminato, ricerca e selezione di personale , orientamento al lavoro, politiche attive

Ha piu' di 200 filiali dislocate su tutto il territorio nazionale.

1.3 MISSION E VISION

La nostra missione

Siamo leader nel formulare e nel realizzare soluzioni che permettano ai nostri clienti di competere in un mondo del lavoro in continua evoluzione.

Chi siamo



Siamo gli esperti nella gestione delle Risorse Umane e nei servizi per il lavoro.

Che cosa offriamo

Ricerca e selezione del personale, somministrazione a tempo determinato e indeterminato, servizi di orientamento, servizi per l'occupabilità.

In un contesto internazionale in continua evoluzione, rimane costante la necessità di poter contare

sull'apporto di risorse umane qualificate. Manpower affianca le imprese che hanno deciso di perseguire l'eccellenza attraverso le proprie persone.

Manpower aiuta le persone a sviluppare la propria carriera tramite la pianificazione, la ricerca del lavoro più adatto, l'esperienza e la formazione.

Manpower riconosce il contributo di tutti gli attori con cui collabora :
il personale interno, i clienti e i candidati .

1.4 I VALORI MANPOWER

alle aziende clienti, alle altre Agenzie di Lavoro, agli stessi lavoratori temporanei e I Valori Aziendali esplicitano l'insieme dei comportamenti e degli atteggiamenti considerati ottimali da un'Organizzazione per caratterizzare il proprio modo di essere e di operare. Forniscono ad ogni Risorsa inserita in un'Organizzazione i riferimenti generali, le linee guida per orientare i propri comportamenti allineandoli alle strategie ed agli obiettivi dell'organizzazione stessa. Consentono a ciascuna Risorsa di pervenire ad elevati livelli di integrazione e di sintonia con l'Organizzazione e, nel contempo, ottimizzano il guadagno di efficienza e di efficacia nel raggiungimento dei risultati attesi.

Il risultato finale è che ciascuno di noi riesce a lavorare meglio e con maggiore soddisfazione personale e professionale.

Per individuare tali Valori, la Direzione internazionale Manpower di Milwaukee ha condotto nel corso del 2000 un'indagine interna alle Aziende del Gruppo dislocate in 33 paesi: PEOPLE, KNOWLEDGE, INNOVATION sono i Valori individuati; essi devono ispirare il nostro modo di lavorare e di essere professionisti e caratterizzarci rispetto permanent .

PEOPLE :LE PERSONE

Rispettiamo l'individualità di ciascuna delle nostre persone, dando loro fiducia perché possano soddisfare le esigenze dei colleghi, dei clienti, della comunità nella quale lavorano.

Ci impegniamo a fornire un servizio professionale sempre all'altezza dei nostri standard etici e qualitativi.

Riconosciamo il contributo di ciascuno al nostro successo.

Supportiamo le persone nella loro crescita professionale e nella loro carriera incoraggiando la pianificazione, l'esperienza lavorativa e la formazione.

KNOWLEDGE :LA CONOSCENZA

Ascoltiamo attentamente le nostre persone e i nostri clienti e ci basiamo sulle informazioni raccolte per migliorare le nostre relazioni. Adottiamo le migliori metodologie di lavoro in tutte le nostre sedi, in tutto il mondo.



Condividiamo un'unica identità mondiale e ci comportiamo come un'unica società, ma nel pieno rispetto delle diverse culture nazionali e dei diversi ambienti di lavoro.

Premiamo lo spirito di gruppo.

INNOVATION : L'INNOVAZIONE

Cresciamo grazie al nostro spirito imprenditoriale e alla velocità delle nostre risposte.

Ci assumiamo dei rischi sapendo che non sempre si può avere successo.

Amiamo le sfide e non accettiamo lo stato di fatto.

Siamo l'esempio da seguire.

1.5 CODICE ETICO

Il gruppo Manpower è dotato di un codice etico di condotta elaborato a livello globale da Manpower Inc. applicato da tutte le strutture organizzative presenti nei singoli paesi e condiviso con tutti i nostri clienti.

Dalla sua fondazione, Manpower è sempre stata impegnata nel raggiungimento dei più alti standard di etica aziendale in ciascuna relazione di lavoro con: i clienti, il personale permanente e temporaneo, i partner e i fornitori, le agenzie governative e le comunità locali.

Manpower somministra il corso di formazione "CODICE DI CONDOTTA ETICA E PROFESSIONALE" a tutti i dipendenti ogni anno. Tale corso comporta un questionario di verifica dell'apprendimento.

Inoltre Manpower nello svolgimento delle attività relative a propri servizi pone in essere comportamenti in linea con gli standard professionali e i principi previsti dal codice deontologico adottato dalla propria associazione di categoria.

1.6 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELLA RETE VENDITA di MANPOWER srl agenzia per il lavoro :

Head of Region è responsabile della regione assegnatagli, in particolare del raggiungimento di tutti gli obiettivi commerciali e gestionali assegnati alle aree ed alle filiali. Ha la responsabilità della gestione delle risorse.

Lo staff di filiale si compone di:

un **Sales & Service Manager** che ha la responsabilità di una o più filiali Manpower (per un numero non superiore a tre) sia per gli aspetti commerciali che per quelli amministrativi legati alla gestione della sede.

E' responsabile della redditività della filiale e, nei limiti dell'autonomia attribuita, dell'impostazione e realizzazione delle politiche commerciali, nonché della gestione e valutazione delle risorse umane assegnate alla filiale. Supervisiona e programma le attività dello staff di filiale secondo le strategie e le politiche commerciali aziendali, al fine di raggiungere gli obiettivi di performance e di budget assegnati alla filiale.

Il **Sales & Service Representative** si occupa del reclutamento, orientamento e selezione del personale: genera il match tra la domanda di competenze delle aziende clienti e i candidati temp e perm, assicura il corretto svolgimento delle attività amministrative e di gestione del personale somministrato.

Gestisce i lavoratori in somministrazione presso i clienti in tutte le fasi del servizio, interagendo con loro per garantire la massima efficienza in missione e nelle fasi di ricollocazione.

Visita periodicamente le aziende clienti e potenziali per fidelizzare il cliente e comprendere/verificare eventuali esigenze sia di staffing che di selezione per assunzioni dirette da parte dell'azienda.

alcune filiali ospitano il **Sales & Service Consultant**. il quale riporta gerarchicamente al Sales & Service Manager.

Il Sales & Service Consultant promuove, gestisce e sviluppa le diverse linee di business, favorendo l'integrazione fra le company del Gruppo, per conto delle aziende clienti in un predefinito ambito territoriale assegnato alla filiale in cui opera.

Coordina, se delegato, le attività di lavoro della filiale, assicurando la collaborazione tra i membri del team e favorendo un clima di cooperazione per la realizzazione di progetti ed iniziative specifiche.

L' HUB è una filiale ubicata in piazze considerate "strategiche" e nelle quali occorre un'organizzazione che ottimizzi la spinta commerciale attraverso una squadra sales completamente dedicata alla vendita ed una squadra delivery dedicata alla realizzazione del servizio ed alla relazione con il candidato con tutte le implicazioni di sviluppo di relazioni istituzionali relative a questo ambito.

Lo staff dell'Hub di compone di:

un **District Manager** che riporta a Head of Region , è Responsabile dell'Hub di riferimento . Ha la responsabilità gerarchica sia del personale di vendita che di quello dedicato alla delivery del servizio. Coordina e guida lo staff verso il conseguimento dei target prefissati, curando inoltre gli aspetti legati allo sviluppo professionale e alla crescita delle Risorse, attraverso attività di coaching.

Si assicura che il servizio venga erogato secondo le specifiche previste dall'ordine o dai Service Level Agreements.

Si preoccupa di identificare i bisogni di competenze sull' hub geografico indicato, e predispone ogni azione per alimentare attrattività e reclutamento.

Il **District Sales Account** riporta al District Manager. Dedicato a un territorio, ha un portafoglio assegnato di aziende inattive e prospect di rilevanza regionale e/o multi localizzati di cui ha piena accountability. Si attiva per acquisire, mantenere e sviluppare le relazioni con gli stessi, negoziando e garantendo il livello di servizio Manpower attraverso SLA.

Rappresenta il riferimento commerciale in attivazione e mantenimento del cliente e si relaziona frequentemente con la struttura di delivery per verificare la corretta applicazione degli SLA.

Il **District Sales Consultant** riporta al District Manager. Ha la responsabilità di un portafoglio clienti per gli aspetti commerciali e di sviluppo delle relazioni. Promuove, gestisce e sviluppa le diverse linee di business per conto delle aziende clienti in un predefinito territorio/portafoglio assegnato. Ha la responsabilità, nei limiti dell'autonomia attribuita, dell'impostazione e realizzazione delle politiche commerciali e di sconto.

Il **District Sales Representative** riporta al District Manager . Ha la responsabilità di un portafoglio clienti per gli aspetti commerciali e di sviluppo delle relazioni. Promuove, gestisce e sviluppa le diverse linee di business in un predefinito ambito territoriale/portafoglio assegnato. Visita Clienti e Prospect, e spinge attivamente la tentata vendita delle migliori candidature selezionate dalla struttura di delivery.

Il **Sales & Service Representative** si occupa del reclutamento e della selezione del personale: genera il match tra la domanda di competenze delle aziende clienti e i candidati temp e perm, assicura il corretto svolgimento delle attività amministrative e di gestione del personale temporaneo.

Gestisce i lavoratori in somministrazione presso i clienti in tutte le fasi del servizio, interagendo con loro per garantire la massima efficienza in missione e nelle fasi di ricollocazione.

Visita periodicamente le aziende clienti e potenziali per fidelizzare il cliente e comprendere/verificare eventuali esigenze sia di staffing che di selezione per assunzioni dirette da parte dell'azienda.

Il Metropolitan operative Center (MOC) è l'Hub delle grandi aree metropolitane, dove sono confluite le filiali ed Hub precedentemente presenti sul territorio.

Rispetto all'HUB il MOC prevede dei ruoli di coordinamento per lo staff dedicato all'attività di vendita (il MOC Sales Manager) e per lo staff dedicato all'attività di delivery.

Lo staff si compone di :

Metropolitan Operative Center Manager:

Coordina e guida lo staff del MOC verso il conseguimento dei target prefissi curando inoltre gli aspetti legati allo sviluppo professionale ed alla crescita delle risorse.

Collabora con il Regional Manager alla pianificazione e definizione delle politiche di vendita, di credito e di sconto nel rispetto delle politiche aziendali in materia ed entro il budget assegnato

Moc Sales Manager

Ha la responsabilità gerarchica dei ruoli di vendita del proprio team e li coordina e guida verso il conseguimento dei target prefissi, curando inoltre gli aspetti legati allo sviluppo professionale e alla crescita delle Risorse, attraverso attività di coaching.

Moc Delivery Operation Manager

Gestisce le attività di pianificazione e gestione dell'attività operativa del MOC/ filiali/recruitment point assegnati, delle quali ha responsabilità gerarchica. Coordina le risorse, curando anche gli aspetti legati allo sviluppo professionale e alla crescita delle stesse. Definisce le attività e le priorità, e le assegna ai Sales & Service Representative.

Moc Delivery Manager

Si occupa di facilitare, sviluppare e monitorare l'andamento dell'attività della Delivery sui clienti definiti COD nel MOC di riferimento.

Viene coinvolto dal MOC Manager nello sviluppo del business del COD effettuando analisi di fattibilità per la valutazione in merito all'inserimento di nuovi siti nella gestione C.O.D., interfacciandosi con il MOC Delivery Operation Manager ed i Sales Manager per valutare l'ampliamento del portafoglio clienti da gestire. Collabora con i Processi Operativi per valutare

possibili implementazioni tecnologiche per rendere più efficace l'operatività del Cod. Gestisce le persone dello staff del COD, al fine di ottimizzarne la produttività.

Il Centro Operativo Delivery COD

destinato ai clienti che richiedono un numero significativo di somministrati per brevi periodi: è composto da un team dedicato al cliente che si occupa del reclutamento e della gestione amministrativa dei lavoratori.

Lo staff del COD si compone di **Sales & Service Representative**, in taluni casi è previsto un ruolo di coordinamento denominato **COD Team Leader: Il TLC** si occupa di facilitare, sviluppare e monitorare l'andamento dell'attività del Centro Operativo di Delivery (COD) nella Region di riferimento. Viene coinvolto dal Regional Director/Manager nello sviluppo del business del COD effettuando analisi di fattibilità per la valutazione in merito all'inserimento di nuovi siti nella gestione C.O.D., interfacciandosi con i District Manager/Sales & Service Manager per valutare l'ampliamento del portafoglio clienti da gestire.

POLITICHE ATTIVE

Le Politiche Attive sono attività di collocamento/ricollocamento di lavoratori in difficoltà occupazionale.

Nell'ambito della struttura dedicata alle Politiche Attive, sono previsti i seguenti ruoli:

Responsabile Politiche Attive del lavoro e Formazione finanziata, che dirige la struttura. I suoi riporti diretti sono i **Business Development Manager PAL**, che si occupano di sviluppo commerciale e in relazione al territorio assegnato hanno la responsabilità di sviluppare un piano di azione commerciale teso a massimizzare l'acquisizione di fondi legati alle Politiche Attive, sviluppando tutte le opportunità di business con i clienti potenziali del territorio identificato sia attraverso l'azione diretta sugli enti che attraverso la formazione ed il supporto alla Rete.

Ai **BDM PAL** possono riportare **Consultant PAL**, **Account PAL** e **Specialist Pal**.

Gli **Account PAL** hanno la responsabilità di implementare, in relazione al progetto loro assegnato, il piano di azione commerciale teso a massimizzare l'utilizzo dei fondi legati alle Politiche Attive e connessi al progetto assegnato, sviluppando tutte le opportunità di business con i clienti potenziali del territorio identificato sia attraverso l'azione diretta sugli enti che attraverso la formazione ed il supporto alla Rete.

Il Consultant Pal è il riferimento operativo per la realizzazione delle attività connesse alle iniziative di Politiche Attive e Formazione (formazione relativa ai progetti PAL) del territorio di riferimento assegnato, sia per la Rete di Filiali che per i soggetti esterni coinvolti.

Per la gestione degli aspetti amministrativi e di rendicontazione, è talvolta previsto il ruolo di **Specialist Pal**

L'80% del personale di Manpower srl è laureato , il 20% è diplomato

1.7 COLLABORAZIONI TRA MANPOWER ED ALTRI ATTORI DEL MERCATO

Manpower collabora con Enti di formazione professionale, Agenzie pubbliche per il lavoro, Amministrazioni Provinciali.

Alcuni enti di formazione professionale con cui Manpower collabora : IAL Lombardia, IAL FVG, Fondazione Galdus, Ecipa Veneto, Irecoop Veneto, Coges Don Milani, CCS Rovigo; Istituto Provolo Verona, Enaip FVG, Enaip Lombardia, Enaip Veneto;
Agenzie pubbliche per il Lavoro: Afol Milano, Afol Monza, Afol sud, Afol est, Istituto Zanardelli di Brescia, Veneto Lavoro, Italia Lavoro
Amministrazioni provinciali: Alessandria, Milano, Padova, Vicenza, Firenze, Torino, Trento, Trieste,

2) PRESENTAZIONE DEI SERVIZI MANPOWER s.r.l.

Nel corso di questi anni abbiamo sviluppato una metodologia che ci permette di intervenire in tutte le fasi di gestione delle risorse umane grazie alla nostra capacità di affiancare i nostri clienti nel:

Conoscere, Gestire e Sviluppare

le proprie risorse elaborando piani di intervento coerenti con la strategia aziendale, con il contesto di riferimento, nella comprensione del quale offriamo la nostra capacità di lettura grazie ai nostri valori aziendali.

Attraverso la rete di Filiali diffuse capillarmente sul territorio, in cui professionisti qualificati svolgono il proprio ruolo e sono disponibili all'utenza, Manpower si impegna ad erogare i servizi di seguito descritti,

2.1 Ricerca e selezione di personale

Grazie alla professionalità dei propri dipendenti , Manpower valuta e seleziona le candidature migliori in poco tempo e a fronte di una ricerca accurata che solo l'esperienza e l'approfondita conoscenza del mercato possono garantire. **Offre le migliori soluzioni per ricercare e selezionare i candidati più adatti alle posizioni lavorative da ricoprire.** Ricerca e seleziona i candidati idonei alle richieste di personale da parte delle aziende clienti (stesura profili, colloqui selezione, presentazione di candidati)

2.2 Somministrazione di lavoro a tempo determinato e indeterminato in particolare:

Lo staff dedicato alla somministrazione di lavoro analizza e valuta le competenze e le esperienze dei candidati alla ricerca di un'occupazione e quando necessario li orienta verso percorsi formativi idonei.

Fornisce le informazioni relative al mercato del lavoro ed alle opportunità occupazionali e formative ai candidati alla ricerca di un'occupazione.

Prima dell'inizio della missione lo staff di Manpower fornisce delucidazioni ai lavoratori somministrati relativamente alle caratteristiche della mansione da svolgere e all'ambiente di lavoro;

Al momento della prima assunzione il selezionatore illustra al candidato prescelto i diritti ed i doveri del lavoratore in somministrazione e gli fornisce la guida al lavoratore che contiene importanti indicazioni per il buon svolgimento dell'attività lavorativa e si occupa per tutta la durata della missione di tutti gli adempimenti amministrativi (pagamenti stipendi e contributi, malattie, infortuni, note spese etc)

Una volta attivata la missione lo staff di Manpower verifica la buona integrazione del lavoratore nell'ambiente di lavoro già nel corso del primo giorno dell'attività lavorativa.

Alla fine della missione lo staff di Manpower raccoglie la valutazione della Società utilizzatrice relativamente alla qualità della prestazione fornita.

Lo staff di Manpower si occupa dei propri lavoratori somministrati anche dopo lo svolgimento della missione, proponendo, quando è possibile, ulteriori opportunità lavorative.

2.3 Orientamento al Lavoro

Manpower si avvale di personale interno e collaboratori qualificati, che supportano candidati (giovani alla ricerca di prima occupazione, disoccupati in cerca di occupazione, occupati che intendono cambiare lavoro, soggetti interessati a valutare nuove opportunità di impiego e formazione), erogando un servizio utile durante tutto il percorso della vita lavorativa, destinato a dare un supporto nella gestione di processi complessi di scelta professionale, e/o di adattamento ai cambiamenti di lavoro (posizioni professionali), cambiamenti nel lavoro (evoluzione delle organizzazioni, degli strumenti e dei metodi), cambiamenti per il lavoro (logiche di sviluppo economico, organizzativo e normativo) ed a affrontare gli effetti sociali prodotti dalle trasformazioni e in momenti di eventuale crisi del mercato. Tutto ciò, al fine di garantire a tutti i lavoratori o potenziali lavoratori efficacia nella definizione e/o ridefinizione del progetto professionale individuale in coerenza con il mercato del lavoro di riferimento; garantire l'erogazione di tutte le fasi del processo di orientamento al lavoro, garantire la connessione con il mercato di lavoro di riferimento; garantire un buon livello di soddisfazione del servizio in quanto Manpower diventa un partner fondamentale.

Tali servizi vengono erogati attraverso:

- accoglienza e informazione sul mercato del lavoro;
- mappatura e bilancio di competenze;
- supporto tecnico alla determinazione del progetto professionale individuale, e preparazione al colloquio di selezione, supporto alla valutazione dell'offerta di lavoro;
- supporto tecnico all'individuazione di "doti" finanziate con risorse pubbliche/private, finalizzate all'occupabilità/all'occupazione
- progettazione e controllo di gestione del piano individuale per la ricerca attiva

del lavoro;

2.4 Servizi per l'occupabilità e supporto alla ricollocazione professionale

In ambito di Servizi per l'occupabilità e politiche attive del lavoro, Manpower si impegna a seguire i processi che prevedono la presa in carico di inoccupati, disoccupati, persone alla ricerca di occupazione, lavoratori espulsi o a rischio di espulsione dal Mercato del Lavoro a causa di crisi aziendali o settoriali, disoccupati di lunga durata, lavoratori iscritti alle liste di mobilità, lavoratori sospesi dal lavoro in cassa integrazione.

Il fine ultimo è di migliorare il loro livello di occupabilità e inserire o reinserire tali risorse nel Mercato del Lavoro, garantendo loro l'integrazione tra i servizi di valutazione del profilo individuale, la formazione professionale, la riqualificazione ed il supporto all'inserimento e/o reinserimento nel mercato del lavoro;

Tali servizi vengono erogati a titolo esemplificativo attraverso:

- presa in carico della persona;
- colloquio di accoglienza di 1° livello;
- colloquio individuale di 2° livello (specialistico);
- definizione del percorso;
- bilancio delle competenze;
- tutoring e counselling orientativo;
- scouting aziendale e ricerca attiva del lavoro;
- monitoraggio, coordinamento, gestione piano di intervento personalizzato;
- accompagnamento lavorativo e tutoraggio all'inserimento professionale.

2.5 GLI STRUMENTI

In Manpower la tecnologia è a sostegno e a supporto dei candidati e dei clienti, facile da usare ed accessibile a tutti permette e contribuisce all'incontro della domanda e dell'offerta al fine di soddisfare in modo efficace le esigenze della persona e del mercato.

Manpower.it: è un sito web ideato per rendere maggiormente efficace per i candidati la ricerca di una nuova occupazione, nonché la possibilità di autocandidarsi ed essere quindi contattati dal nostro personale qualificato.

Contiene inoltre speciali sezioni dedicate a:

- Privacy policy
- Aspetti legali
- Case History



I valori
L'identità Manpower
I Servizi
Strategie RPO
Servizi di Recrutement
Lavoro Somministrato
Selezione
Formazione

Powerbase: è l'applicativo aziendale, che ci permette di gestire costantemente e puntualmente la nostra banca dati e di monitorare la vita lavorativa dei nostri candidati inoltre ci permette di raccogliere e gestire tutti gli eventuali reclami/contestazioni da parte dei nostri candidati o dei nostri clienti e di verificarne e controllarne la risoluzione .

ATS Roma è una piattaforma web –based creata per la gestione di esigenze di reclutamento che permette di tracciare l'intero processo di qualificazione e selezione dei candidati.

➤ **2.6 MANPOWER SRL E GLI ACCREDITAMENTI REGIONALI**

Manpower srl ha ottenuto accreditamenti ai servizi al lavoro nelle seguenti regioni :

Abruzzo, Basilicata, Campania, Emilia-Romagna, Friuli Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Lombardia, Marche, Piemonte, Puglia, Sardegna, Toscana, Trentino, Veneto, Val D'Aosta.

L'erogazione dei servizi di politica attiva del lavoro è descritta ai punti 2.3 e 2.4

3) MIGLIORAMENTO CONTINUO

Manpower attribuisce priorità assoluta alla qualità del servizio offerto mettendo il Cliente e il Candidato al centro, impegnandosi a:

accrescere la soddisfazione di Clienti e Candidati;

offrire formule personalizzate;

soddisfare tutte le esigenze garantendo sul territorio una presenza capillare attraverso le proprie filiali;

valorizzare i propri collaboratori, che ne rappresentano la risorsa principale, attraverso il loro coinvolgimento nello sviluppo di una cultura omogenea all'interno dell'organizzazione, coerente con la cultura del Gruppo Manpower e nell'ambito di un programma di formazione adeguato e continuo nel tempo;

presidiare i processi aziendali con i protocolli previsti dal Codice Etico.

3.1 IL GRUPPO MANPOWER E LE CERTIFICAZIONI

Il gruppo Manpower dedica da sempre grande attenzione alla qualità del servizio erogato , crede fermamente nel miglioramento continuo e nella ricerca della piena soddisfazione delle aspettative del cliente .

La nostra ambizione e' migliorarci costantemente, per riuscire a migliorare ogni giorno lo standard qualitativo del servizio offerto.

In questa ottica, dal 2006 Manpower ha intrapreso *il processo di certificazione del Sistema di Gestione della Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015.*

Manpower S.r.l., Agenzia per il Lavoro, Manpower TBO srl , Experis srl, Talent Solutions srl sono in possesso di tale certificazione e della certificazione ambientale **ISO 14001:2015** relativamente ad alcune sedi

Un sistema di gestione ambientale certificato consente il controllo e il mantenimento della conformità legislativa e monitoraggio delle prestazioni ambientali; oltre alla riduzione degli sprechi (consumi idrici, risorse energetiche, ecc.)

Manpower srl è in possesso della certificazione Sistema di gestione sicurezza in conformità alla norma **ISO 45001:2018**

La norma ISO 45001 ha lo scopo principale di aiutare le organizzazioni, indipendentemente dalle dimensioni o dal settore di appartenenza, a progettare sistemi di gestione per prevenire proattivamente gli infortuni e le malattie professionali e fornisce alle organizzazioni un quadro di elementi per pianificare ciò che devono mettere in atto per minimizzare il rischio di infortuni.

Manpower srl e Talent Solutions srl sono in possesso anche della certificazione di Responsabilità Sociale in base alla **Norma SA8000:2014®**

L'obiettivo della SA 8000:2014® è quello di offrire uno standard basato su normative internazionali sui diritti umani e legislazioni nazionali in materia di lavoro che tutelano tutto il personale di un' azienda così come i suoi fornitori/subappaltatori. Lo scopo è migliorare il mondo del lavoro sviluppando e diffondendo standard di responsabilità sociale, aumentando la capacità competitiva delle organizzazioni che vogliono dare garanzia di eticità del proprio ciclo produttivo e della propria catena di fornitura.

SA8000:2014® è articolata in nove requisiti base (prestazionali e gestionali) che si riferiscono ad altrettanti ambiti di applicazione: salute e sicurezza, orario di lavoro, lavoro minorile, lavoro forzato, discriminazione, libertà di associazione e di contrattazione collettiva, retribuzione, procedure disciplinari e sistemi di gestione.

La Norma stabilisce che l'organizzazione riconosca l'importanza del dialogo e della trasparenza al proprio interno, per assicurare che tutti i lavoratori abbiano il diritto di rappresentanza per discutere con la direzione le tematiche oggetto della SA 8000:2014® e stabilisce inoltre che venga individuato un Rappresentante dei lavoratori SA 8000:2014® eletto all'interno della rappresentanza sindacale, già attivata per l'identificazione dello stesso.

3.2 RILIEVO E TRATTAMENTO DEI RECLAMI :

Reclami utente :

Dal 2013 Manpower ha messo a disposizione dell'utente sul proprio sito aziendale una mail dedicata ai reclami.

I destinatari di queste mail sono un gruppo di manager aziendali e rappresentanti sindacali.

Ogni segnalazione ricevuta è oggetto di analisi

Se il reclamo risulta fondato viene individuata un'azione di rimedio

Viene data in ogni caso una risposta scritta tempestiva all'utente

Tutte le segnalazioni vengono registrate e discusse con cadenza semestrale in fase di riesame della Direzione SA 8000.

Reclami cliente :

I reclami scritti possono pervenire sia alle filiali, che agli uffici di sede. La gestione degli stessi può essere curata dalla filiale se di sua responsabilità o dall'ufficio di sede competente. In ogni caso, ogni qualvolta qualsiasi ufficio / filiale riceva un reclamo scritto da parte di un cliente, provvede tempestivamente a segnalarlo all'ufficio Qualità, specificando la tipologia del reclamo, allegando copia del documento ricevuto dal cliente, indicando il trattamento messo in atto per la soluzione.

La gestione tempestiva dei reclami prevede le seguenti attività:

- analisi del reclamo (entro due giorni dal ricevimento);
- risposta al cliente (entro una settimana dal ricevimento)
- risoluzione del problema rilevato ove possibile (comunque entro 30 giorni).

AZIONI CORRETTIVE

Le AC possono derivare da:

- Non Conformità di processo o di sistema;
- da NC di audit;
- da reclami.

La gestione delle AC comporta il seguente iter:

- individuazione e analisi delle cause della NC da parte del Responsabile di Funzione/processo;
- Pianificazione dell'AC da parte del Responsabile di Funzione;
- attuazione dell' AC da parte del Responsabile di Funzione;
- verifica dell'attuazione dell'AC da parte dell'UQ;
- verifica efficacia dell'AC da parte dell'UQ.

L'azione correttiva viene registrata da chi l'ha intrapresa sull'apposito modulo "Azione correttiva/preventiva".

AZIONI PREVENTIVE

Le AP traggono principalmente origine da:

- riesame della direzione;
- audit interni di qualità;
- analisi dei processi.

La gestione delle AP comporta il seguente iter:

- individuazione delle cause possibili di errore da parte del Responsabile di funzione/processo;
- Pianificazione dell'AP da parte del Responsabile di Funzione;
- attuazione dell' AP da parte del Responsabile di Funzione;
- verifica dell'attuazione dell'AP da parte dell'UQ;
- verifica efficacia dell'AP da parte dell'UQ.

L'AP viene registrata da chi l'ha intrapresa sull'apposito modulo "Azione correttiva/preventiva".

REGISTRAZIONI

L'Ufficio Qualità raccoglie ed analizza periodicamente i dati relativi a NC e reclami, verificando l'efficacia del trattamento e proponendo eventuali AC.

L'UQ raccoglie ed archivia le registrazioni relative alle AC e AP intraprese, le analizza e ne verifica la chiusura e l'efficacia.

Qualora i trattamenti delle NC e/o le AC/AP:

- non siano stati intrapresi;

- non siano stati intrapresi nei tempi previsti;
- non si siano rivelati efficaci;

L'Ufficio Qualità ne approfondisce le motivazioni con il Responsabile di Funzione coinvolto, concordando con lo stesso soluzioni adeguate.

Elabora statistiche relative a quanto sopra finalizzate al Riesame della Direzione.

3.3 DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

Diritti :

Chi entra in contatto con Manpower può fare affidamento su di ad un team di specialisti particolarmente attenti alle specifiche esigenze dell'utente .

Manpower ha elaborato a questo scopo una specifica procedura interna denominata “ procedura gestione candidato” in cui sono indicate le regole previste per il **corretto** svolgimento dell'attività di accoglienza e/o selezione dei Candidati,

Manpower salvaguarda la riservatezza delle informazioni e dei dati forniti dagli utenti utilizzando gli stessi esclusivamente per le finalità specificate nella sezione dedicata alla gestione dati personali sottoscritte dall'interessato. Manpower valuta i candidati verificando le loro abilità e competenze, senza pregiudizi o discriminazioni razziali, sessuali o di ogni altra natura.

I candidati sono informati riguardo lo stato delle loro candidature, indipendentemente dai risultati delle loro applicazioni. Manpower non accetta alcun corrispettivo dai candidati.

Doveri:

I candidati che entrano in contatto con Manpower devono compilare e sottoscrivere accuratamente la documentazione che gli viene proposta fornendo dati corretti e veritieri, devono fornire una fotocopia della carta d'identità e i documenti utili all'assunzione o all'attivazione di una progetto di politiche attive del lavoro.

3.4 MONITORAGGIO SERVIZIO RESO ALL'UTENTE

MANPOWER Invia annualmente ad un cospicuo numero di lavoratori un questionario relativo al livello di soddisfazione relativa ai servizio ricevuto dalle proprie filiali.

L'utente puo' rispondere sia in forma anonima che nominativa.

Il risultato del survey viene analizzato attentamente in fase di riesame della Direzione SA 8000

3.5 TUTELA DEI DATI PERSONALI E RISERVATEZZA

Manpower nello svolgimento dei propri servizi – oltre che osservare un generale obbligo di riservatezza circa le notizie e i dati eventualmente comunicati e/o appresi in occasione dell' esecuzione del medesimo, attinenti l'organizzazione, la struttura, l'attività, i programmi e i risultati produttivi e commerciali dell'altra parte e assicurare l'uso di delle informazioni ricevute al solo scopo di dare esecuzione al Servizio, opera nel pieno rispetto delle disposizioni del Reg EU 679/2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e alla libera circolazione di tali dati e del Codice in materia di protezione dei dati personali di cui al D. Lgs. 196/03, così come modificato dal D.lgs n. 101 del 10 agosto 2018,

garantendo la piena tutela dei dati personali di candidati, dipendenti, clienti e fornitori nelle diverse attività di raccolta, trattamento e comunicazione dei medesimi, effettuate conformemente alla disciplina normativa sopra richiamata, nonché, in caso di trasferimento dei dati all'estero, della normativa comunitaria e/o di Paesi al di fuori dell'Unione Europea, dove operano società facenti parte del Gruppo Manpower

3.6 MONITORAGGIO DEI RISULTATI (CLIENT SATISFACTION)

Manpower si impegna a monitorare in maniera continua il grado di soddisfazione dei programmi svolti a livello globale che convalidano i risultati ottenuti e contribuiscono a predisporre soluzioni "su misura" per le zone e i mercati in cui l'azienda opera. Nelle attività fornite da Manpower i clienti occupano un ruolo di primo piano: usufruiscono del servizio e contribuiscono a determinare la qualità del funzionamento e l'efficacia dei risultati.

Nel 2016 è stato lanciato un progetto internazionale del gruppo Manpower a cui ha aderito anche l'Italia. Si tratta del Customer Experience Program

Tale programma prevede l'invio di questionari di soddisfazione personalizzati per ogni business line.

Il punteggio dell'indice di gradimento è effettuato con una scala che va da 1 a 10.

In caso di punteggio non elevato (1-6) il Responsabile della qualità del gruppo Manpower contatta il cliente per approfondire le cause delle problematiche per poi riportare gli aggiornamenti alla Direzione.

In aggiunta, durante il periodo emergenziale è stato introdotto un nuovo questionario per efficientare la rilevazione della soddisfazione anche in modalità a distanza. Il questionario online, erogato al termine del percorso è strutturato su una scala da 1 a 5 punti.

3.7 GARANZIE PER IL CLIENTE

Un sistema di controllo interno certificato (SOX Sarbanes-Oxley) garantisce una corretta completa ed efficace gestione aziendale. La società infatti è dotata di procedure e processi che vengono monitorati periodicamente e certificati annualmente dalla società di revisione in carica.

Manpower inoltre si è dotata di un Modello di Organizzazione e di Gestione ex Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231, e di un Organismo di Vigilanza che ha l'obbligo di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del modello organizzativo e di curarne il relativo aggiornamento.

4) CONCLUSIONI

4.1 CONTENUTO E SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Attraverso la carta dei Servizi Manpower si impegna a:

- Mantenere standard di qualità elevati;
- Informare gli utenti sui contenuti dei servizi proposti;
- Mantenere riservate le informazioni ricevute dal candidato;
- Fornire tecnologie ad hoc a supporto della campagna di ricerca;
- Mantenere il “commitment” del suo successo;
- Fornire risorse fintanto che l’obiettivo di carriera non sia stato raggiunto.

4.2 SEDI ED ORARI DI APERTURA

Informazioni Generali:

NATIONAL HEAD OFFICE

Via Rossini, 6/8 - 20122 Milano

Tel: 02-23 00 37600 - Fax: 02-23 00 330 69

RETE FILIALI SUL TERRITORIO: per i singoli riferimenti si rimanda al sito www.manpower.it,

Filiale	Recapito telefonico	Responsabile sede	E mail	Orari
Arzignano (Vi)_ Via Quattro Martiri, 41	Tel: 0444.670829	Zordan Lucia	arzignano.martiri@manpower.it	Lunedì – Venerdì 09.00 -13.00 14.00-18.00
Bassano del Grappa (Vi)_Via Mure del Bastion, 24	Tel: 0424.526176	Bizzotto Cristina	bassanodelgrappa.bastion@manpower.it	Lunedì – Venerdì 09.00 -13.00 14.00-18.00
Belluno _Viale Fantuzzi,7	Tel: 0437.943753	Sciotti Anna	belluno.fantuzzi@manpower.it	Lunedì – Venerdì 09.00 -13.00 14.00-18.00
Bussolengo (Vr)-Via Verona, 39/B	Tel: 0456.703603	Ferrari Eleonora	bussolengo.verona@manpower.it	Lunedì – Venerdì 09.00 -13.00 14.00-18.00
Camposampiero (Pd)_Via Palladio,18	Tel: 049.9302809	Rizzato Chiara	camposampiero.palladio@manpower.it	Lunedì – Venerdì 09.00 -13.00 14.00-18.00
Cittadella (Pd)_ Via Borgo Padova, 33	Tel: 0499080144	Maniero Greta	Cittadella.borgopadova@manpower.it	Martedì e Giovedì 09.00- 11:00
Conegliano Veneto (Tv)_Via Garibaldi, 8	Tel: 0438.412989	Morandin Moira	conegliano.garibaldi@manpower.it	Lunedì – Venerdì 09.00 -13.00

				14.00-18.00
Legnago (Vr)_Viale Don Minzoni, 5	Tel: 0442.602229	Marta Picchi	legnago.donminzoni@manpower.it	Lunedì – Venerdì 09.00 -13.00 14.00-18.00
Mestrino (Pd)_Piazza Mercato,21	Tel: 049.9004654	Donato Arianna	mestrino.mercato@manpower.it	Lunedì – Venerdì 09.00 -13.00 14.00-18.00
Monseice (Pd)_Via Squero, 10/c	Tel: 0429.783099	Lazzari Michela	monseice.squero@manpower.it	Lunedì – Venerdì 09.00 -13.00 14.00-18.00
Montebelluna _Via Pastro, 4	Tel: 0423.614069	Dal Santo Laura	montebelluna.pastro@manpower.it	Lunedì – Venerdì 09.00 -13.00 14.00-18.00
Montecchio (VI) , via Edison 1 angolo viale Stazione 33	Tel: 0444.694507	Mosele Marco	montecchiomaggiore.stazione@manpower.it	Lunedì – Venerdì 09.00 -13.00 14.00-18.00
Nogara (Vr)_Via Greppa, 5	Tel: 04425.10658	Stefani Giulia	nogara.greppa@manpower.it	Lunedì – Venerdì 09.00 -13.00 14.00-18.00
Oderzo (Tv)_Via D' annunzio, 8	Tel: 0422.816024	Boschin Silvia	oderzo.dannunzio@manpower.it	Lunedì – Venerdì 09.00 -13.00 14.00-18.00
Padova _Via Trieste, 47	Tel: 049.845661	Susin Silvia	padova.trieste@manpower.it	Lunedì – Venerdì 09.00 -13.00 14.00-18.00
Rovigo _Corso del Popolo, 337	Tel: 0425.422985	Lazzari Michela	rovigo.popolo@manpower.it	Lunedì – Venerdì 09.00 -13.00 14.00-18.00
San Bonifacio (Vr)_Via Roma, 78	Tel: 045.6104543	Giannini Marco	sbonifacio.roma@manpower.it	Lunedì – Venerdì 09.00 -13.00 14.00-18.00
San Donà di Piave (Ve)_Via Jesolo, 23	Tel: 0421.331759	Bortoluzzi Karin	sdonadipiave.jesolo@manpower.it	Lunedì – Venerdì 09.00 -13.00 14.00-18.00
Schio (Vi)_Via Venezia,140	Tel: 0445.532435	Pretto Angela	schio.veneziamanpower.it	Lunedì – Venerdì 09.00 -13.00 14.00-18.00
Treviso _Viale Nino Bixio, 37	Tel: 0422.419672	Sorgon Simone	treviso.bixio@manpower.it	Lunedì – Venerdì 09.00 -13.00 14.00-18.00
Venezia Mestre _Corso del Popolo, 12	Tel: 041.5055752	Gallo Michela	mestre.popolo@manpower.it	Lunedì – Venerdì 09.00 -13.00 14.00-18.00
Verona _Via Locatelli 10/12	Tel: 045.8030838	Mauro Maria	verona.locatelli@manpower.it	Lunedì – Venerdì 09.00 -13.00 14.00-18.00
Vicenza _Viale dell'industria, 67	Tel: 0444.588201	Meneghello Elena	vicenza.industria@manpower.it	Lunedì – Venerdì 09.00 -13.00 14.00-18.00
Villafranca (Vr)_Via Quadrato, 84	Tel: 045.6304678	Cerrone Annamaria	villafranca.quadrato@manpower.it	Lunedì – Venerdì 09.00 -13.00 14.00-18.00

Manpower è autorizzata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali per l'esercizio delle attività delle attività di supporto alla ricollocazione (Prot. N° 1116/SG del 26-11-2004 D.L. 276/03).