



## CARTA DEI SERVIZI AL LAVORO

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

# INDICE

## **1. Cos'è la Carta dei Servizi al Lavoro di Adecco**

## **2. Presentazione generale di Adecco**

### 2.1. Destinatari

### 2.2. Le Certificazioni

## **3. I Servizi al Lavoro**

### 3.1. Servizi per le persone

### 3.2. Servizi per i datori di lavoro

### 3.3. Risorse e Strutture Dedicare

## CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

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.

## CHI E' ADECCO

**Adecco** è la società di The Adecco Group che si occupa di **mettere in contatto le persone** con le giuste **opportunità di lavoro**, e le imprese con i migliori candidati. Siamo presenti in Italia con un team di **2.000 professionisti** e oltre **300 filiali**, che lavorano per aiutare le persone a valorizzare il loro talento e le aziende a migliorare la loro competitività.

**Adecco** crede che il modo migliore per aiutare le persone nel proprio percorso lavorativo sia permettere loro di condividere **obiettivi, ambizioni e competenze** con qualcuno che possa capirli e valorizzarli.

Per questo **Adecco** si impegna in prima persona a fornire tutti gli strumenti utili per guidare le persone a vivere al meglio la propria esperienza lavorativa: **condivide le proprie competenze per arricchire quelle degli altri**

Adecco attraverso la sua Divisione Specializzata Supporta le istituzioni nella gestione degli strumenti di sviluppo delle Politiche Attive (Policies For Employability), allo scopo di utilizzare meglio i fondi pubblici e **favorire l'avvio di un ciclo dinamico nel mondo del lavoro**. I TUTOR di Adecco, esperti del mercato del lavoro e con esperienza consolidata nell'affiancamento di soggetti disoccupati e con diversi livelli di svantaggio, permettono ai beneficiari di essere guidati verso l'inserimento lavorativo offrendo i seguenti servizi: Orientamento professionale, Analisi delle Competenze, Ricerca attiva di opportunità sul mercato, Formazione e Tirocinio e accompagnamento al lavoro.

I servizi al lavoro erogati da Adecco sono conformi a quanto stabilito nella **DGR. 66-3576 del 19 marzo 2012 "LR 34/2008" art 4. e art. 21: *Definizione degli standard qualitativi di servizio per gli operatori pubblici e privati idonei ad erogare servizi al lavoro nel territorio regionale***

-

## I DESTINATARI

I servizi offerti sono rivolti alle seguenti categorie di utenti:

- giovani in adempimento dell'obbligo di Istruzione

- giovani in fase di transizione scuola – lavoro (in possesso di diploma di scuola secondaria o di attestato di qualifica, laureati)
- adulti disoccupati, in cassa integrazione, in mobilità o in outplacement
- donne che rientrano nel mondo del lavoro
- soggetti disabili

## CERTIFICAZIONI

Adecco presenta le seguenti attestazioni:

**Certificazione Qualità:** dispone della certificazione del proprio sistema di gestione secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008 .

**Accreditamento** per i Servizi al Lavoro della Regione Lombardia 5050 del 27/11/2007

**Autorizzazione Ministeriale** in qualità di Agenzia per il Lavoro Aut.Min.Prot 1100 del 26/11/04

**SA8000** (Social Accountability International 8000)

### ***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, rafforza l'autonomia nell'identificare i propri obiettivi professionali, 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 TUTOR) che, oltre a selezionare e proporre le attività adeguate, seguirà il loro sviluppo e i risultati da esse prodotti. Attraverso il rapporto costante ciascun beneficiario sarà sempre tenuto al corrente degli sviluppi del progetto e partecipe del proprio percorso.

### ***Si articolano nelle seguenti attività:***

- Informazione;
- Accoglienza - presa in carico della persona;
- Colloquio specialistico e Orientamento Professionale
- Bilancio di competenze
- Consulenza orientativa;
- 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. In ciascuna delle sedi accreditate è possibile trovare informazioni fruibili in forma cartacea e on line unitamente a un addetto all'accoglienza che saprà indirizzarli verso i servizi consoni per il proprio obiettivo professionale.

✓ **Accoglienza – primo filtro e/o presa in carico della persona:** attività svolta su appuntamento dove è possibile approfondire la richiesta di informazioni, è possibile avere supporto per ottenere la DID (Dichiarazione di immediata Disponibilità) e aggiornare la propria scheda anagrafico-professionale.

✓ **Colloquio Specialistico - Orientamento Professionale:** viene definito il profilo della persona, in una prospettiva di ricostruzione del pregresso ma anche di valutazione delle risorse di contesto, ai fini dell'individuazione del percorso professionale più favorevole. Viene svolta una valutazione della sua spendibilità occupazionale e condivisione dei percorsi possibili; viene redatto un *curriculum vitae* della persona più efficace. In presenza di progetti specifici è possibile proseguire le attività iniziando con un incontro individuale finalizzato alla definizione del progetto personale che viene tracciato nel PIANO DI AZIONE INDIVIDUALE.

• **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 interventi formativi, tirocinio. 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

✓ **Incontro Domanda e Offerta di Lavoro:** si agevola l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, accompagnando il candidato e l'azienda in un percorso di conoscenza reciproca. In questo modo viene offerta una risposta efficace sia al bisogno di collocazione lavorativa degli utenti, sia alle necessità di colmare i bisogni professionali delle aziende. Le persone saranno supportate anche nella fase di preselezione e incontro con le realtà lavorative.

## SERVIZI PER LE AZIENDE

### INFORMAZIONE E SCOUTING\*:

- Promozione dei servizi sul territorio
- Attivazione del primo contatto con le imprese e illustrazione dei servizi offerti
- Scouting e screening dei fabbisogni di servizi e personale

- PROMOZIONE E PROATTIVAZIONE DEI CANDIDATI

#### **INFORMAZIONE E ACCESSO AI SERVIZI\*:**

- Accoglienza, illustrazione dei servizi erogati (requisiti e regole di accesso)
- Informazioni di utility per le aziende e rinvio a servizio di consulenza se necessario

#### **CONSULENZA\*:**

- Assistenza ai datori di lavoro in tema di: interpretazione di normativa e contrattualistica di riferimento, facilitazione all'inserimento e attivazione di misure di accompagnamento al lavoro (es. stage e tirocini), inserimento di soggetti svantaggiati
- Orientamento circa l'offerta formativa disponibile sul territorio per il recupero di gap formativi o adeguamento dei profili professionali
- Sostegno alla realizzazione di piani di sviluppo delle risorse Umane
- Accompagnamento nella gestione dei rapporti con organismi che operano in materia di lavoro (es. INPS, Ispettorato del Lavoro)

#### **INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI LAVORO\*:**

- Selezione di candidature da presentare in azienda
- Supporto nella pubblicizzazione della posizione vacante
- Facilitazione dell'incontro domanda/offerta

#### **\* Servizi erogati all'interno di specifici progetti finanziati**

### **RISORSE E STRUTTURE DEDICATE**

Adecco Italia Spa dispone di una Divisione Specializzata dedicata alle Politiche Attive, denominata Policies For Employability, che attraverso un team di 80 esperti **sul territorio nazionale**, sono in grado di offrire a tutti i soggetti interessati **un primo orientamento** e opportunità per un **rapido inserimento lavorativo e consulenza alle aziende**.

Le strutture dedicate allo svolgimento del servizio sono 59 definite Unità Operative accreditate dalla Regione Lombardia per i Servizi al Lavoro.

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

### **REQUISITI OPERATORE-TUTOR POLITICHE ATTIVE**

Riportando al Coordinatore Regionale 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
- Cremona
- Mantova
- Pavia

Nello specifico di seguito potete trovare l'elenco delle Filiali:

<b>Nome Filiale</b>	<b>indirizzo</b>	<b>Comune</b>	<b>N. Telefono</b>
ABBIATEGRASSO	Via , Cattaneo Numero 7/9	ABBIATEGRASSO	02 94 60 81 00
ASOLA	Via , Circonvallazione Ovest Numero 4/f	ASOLA	0376.71.03.31
BERGAMO Office	Via , Martiri di Cefalonia Numero 9	BERGAMO	035.23.45.87
BINASCO	Via Matteotti 60	Binasco	02 90092067
BRESCIA Industrial	Via , Uberti Numero 5	BRESCIA	030 38 12 47
BRESCIA Office	Piazza , Monsignor Almici Numero 20	BRESCIA	030 37 59 306
CANTU'	Via , Carlo Cattaneo Numero 1	CANTU'	031.707.33.51
CASALMAGGIORE	Piazza , C. Battisti Numero 3/4	CASALMAGGIORE	0375.428.20
CASTEGNATO	Via Largo romagnoli 1	CASTAGNATO brescia	0.30942791
CASTIGLIONE DELLE STIVIERE	Via Cavour 53	CASTIGLIONE DELLE STIVIERE	0376 670062
CERNUSCO SUL NAVIGLIO	Via Mazzini 22	CERNUSCO SUL NAVIGLIO	02 92104822
CESANO MADERNO	Via , Volta Numero 58	CESANO MADERNO	0362 50 74 86
CINISELLO BALSAMO	Via Beato Carino Numero 1/C	CINISELLO BALSAMO	02 66049533
CODOGNO	Via Cavvallotti	CODOGNO	0377 33911
COLOGNO MONZESE	Piazza Castello 5	COLOGNO MONZESE	02 26707261
COMO Industrial	Via , Cadorna Numero 16	COMO	031 24 12 41
CORNAREDO	Via , Milano Numero 100	CORNAREDO	02 93 62 704
CREMONA Dante	Via , Dante Numero 103a/b	CREMONA	0372 41 60 62
Dalmine	Viale Marconi 12	Dalmine	035 373618
Darfo Boario Terme	Via Roccole, 42/a	Darfo	0364 52.92.17
GALLARATE OFFICE	Via Marsala Numero 34/A	GALLARATE	0331 701615
Ghedi	Piazza Roma 42	Ghedi	030 901134
LAVENO-MOMBELLO	Piazza , Vittorio Veneto Numero 1	LAVENO-MOMBELLO	0332 62 80 70
LECCO	Via Leonardo da Vinci ang. Via Caprera Numero 23/25	LECCO	0341 353056
LODI	Via Cadamosto 4	LODI	0371 513 05
Magenta	Via Alcide de Gasperi, 1/2	MAGENTA	02 9792010

MANERBIO	Via , Mazzini Numero 30	MANERBIO	030 938 32 44
MANTOVA	Via Europa 5	MANTOVA	0376.32.78.67
MAZZANO	Via , Padana Superiore Numero 33/B	MAZZANO	030.21.22.720
MEDA	Via , Indipendenza Numero 92/94	MEDA	0362-70318
MELZO	Via , San Martino Numero 28/30	MELZO	02 95 73 11 98
MERATE	Viale , Verdi Numero 26/B	MERATE	039 92 84 845
MILANO Industrial Nord	Via Filelfo 9	MILANO	02 6470536
MILANO OFFICE	Via Crispi 17	MILANO	02 26113059
Milano Tolmezzo	Via Tolmezzo 15	MILANO	0.288141
Monza	Via , Pesa del Lino Numero 2	MONZA	039 38 78 36
OGGIONO	Via , Giovanni XXIII Numero 76	OGGIONO	0341.26.30.40
Orzinuovi	Via , XXIV Maggio Numero 5	ORZINUOVI	030 94.27.91
OSTIGLIA	Via Gnocchiviani 21	OSTIGLIA	0386 800395
PALAZZOLO	Via Ponte Fusia, 2	PALAZZOLO	030 74.02.859
Parabiago	Piazza della Vittoria 3	Parabiago	0331 553954
PAVIA	Viale Camillo Golgi Numero 63	PAVIA	0382 234 25
Ponte San Pietro	Via , Manzoni Numero 28/30	PONTE SAN PIETRO	035.437.66.06
RHO	Via , Asilo Numero 15	RHO	02 93 12 070
ROVATO	Via C. Battisti 37/39	ROVATO	030 7704447
ROZZANO	Via Ariosto 2/b	ROZZANO	02 57506937
SARONNO	Via , Rimembranze Numero 5	SARONNO	02.96.24.89.94
SERiate	Via Molino Vecchio 3/A	SERiate	035 291214
Besana Brianza	PIAZZA GALILEI, 10	BESANA IN BRIANZA	0362 941538
SOLBIATE ARNO	Piazza San Giovanni XXIII n. 10	SOLBIATE ARNO	0.331811743
SONDRIO	Via , N. Sauro Numero 48	SONDRIO	0342 21 37 90
SUZZARA	Via Virgilio 23/L	Suzzara	0376 522002
TRESCORE	Via , Locatelli Numero 123	TRESCORE BALNEARIO	035 42 58 469
Treviglio	Via , Abate Crippa Numero 1	TREVIGLIO	0363 30 52 23
TREZZO SULL'ADDA	Via Santa Caterina 10	TREZZO SULL'ADDA	02 90980252
Varese	Via , Piave Numero 9	VARESE	0332.23.75.74
VILLA CARCINA	Via , Marconi Numero 82/84	VILLA CARCINA	030 89.82.192
VILLONGO	Viale Italia 3/a	VILLONGO	035.92.52.44
VOGHERA	Largo , A. Toscanini Numero 3	VOGHERA	0383 36 98 42