

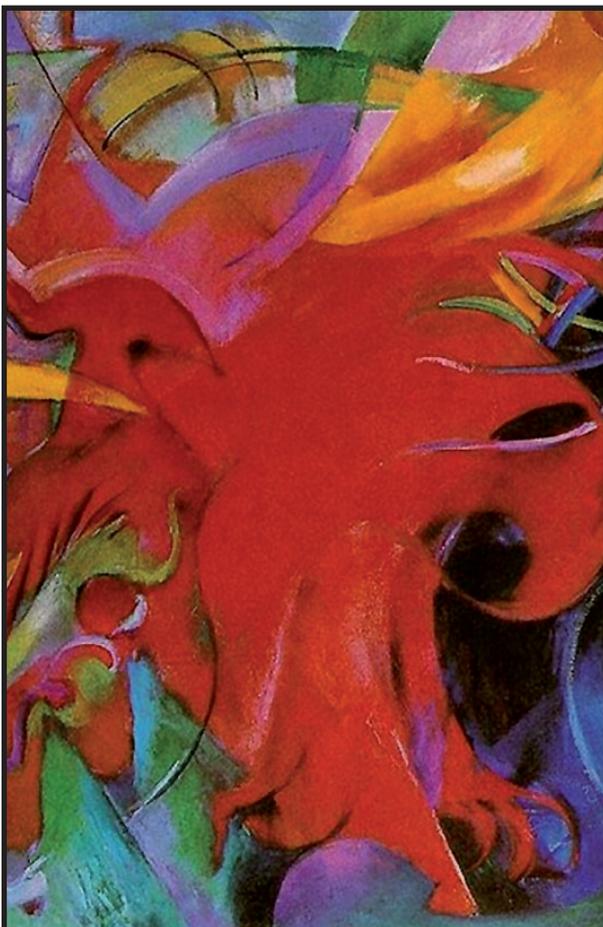


Osservatorio Nazionale

**Stefano Consiglio
Luigi Moschera**

**LE AGENZIE
PER IL LAVORO
E I LAVORATORI IN
SOMMINISTRAZIONE
DOPO IL "JOBS ACT"
Un'indagine nazionale**

FrancoAngeli



Informazioni per il lettore

Questo file PDF è una versione gratuita di sole 20 pagine ed è leggibile con



La versione completa dell'e-book (a pagamento) è leggibile con Adobe Digital Editions. Per tutte le informazioni sulle condizioni dei nostri e-book (con quali dispositivi leggerli e quali funzioni sono consentite) consulta [cliccando qui](#) le nostre F.A.Q.



I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: www.francoangeli.it e iscriversi nella home page al servizio “Informatemi” per ricevere via e.mail le segnalazioni delle novità.

**Stefano Consiglio
Luigi Moschera**

**LE AGENZIE
PER IL LAVORO
E I LAVORATORI IN
SOMMINISTRAZIONE
DOPO IL "JOBS ACT"**

Un'indagine nazionale

FrancoAngeli

*In copertina: Franz Marc, *Forme in lotta*, 1914 (particolare)*

Copyright © 2016 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito www.francoangeli.it.

Indice

Introduzione	pag.	9
1. Le agenzie per il lavoro in Italia: lo stato dell'arte	»	13
1.1. Obiettivi e nota metodologica	»	13
1.2. Le dinamiche evolutive del comparto in Italia	»	14
1.3. Le caratteristiche strutturali del comparto	»	20
1.4. Le performance collettive	»	26
1.5. L'evoluzione strategica ed organizzativa delle principali agenzie	»	28
1.6. Gli indicatori di performance del comparto	»	32
2. L'analisi delle percezioni del management delle agenzie per il lavoro	»	35
2.1. Introduzione	»	35
2.2. La percezione del management sull'impatto della crisi economica del 2012	»	36
2.3. Le prospettive di sviluppo nelle percezioni del management	»	40
2.4. Le dinamiche evolutive nei comportamenti strategici ed organizzativi	»	46
2.5. Il livello di fiducia sulle prospettive del comparto	»	51
3. Un'indagine nazionale sul benessere dei lavoratori in somministrazione: dual commitment, job insecurity, burnout	»	53
3.1. L'indagine sui lavoratori in somministrazione	»	53
3.1.1. Obiettivi	»	56
3.1.2. Le dimensioni oggetto di indagine	»	57
3.1.3. La procedura di raccolta dati	»	63
3.2. I risultati dell'indagine	»	65

3.2.1. <i>La socio-demografia dei lavoratori</i>	»	65
3.2.2. <i>Il “percorso” dei lavoratori e gli aspetti contrattuali</i>	»	70
3.2.3. <i>Il profilo medio del lavoratore in somministrazione</i>	»	74
3.2.4. <i>L’analisi dei risultati in base al contratto di lavoro</i>	»	80
3.2.5. <i>L’analisi dei risultati in base alle dimensioni dell’agenzia</i>	»	86
3.2.6. <i>Le configurazioni in base alle diverse mansioni lavorative</i>	»	90
3.2.7. <i>Il profilo dei lavoratori soddisfatti e insoddisfatti</i>	»	93
3.2.8. <i>I principali fattori che incidono su soddisfazione, esaurimento e turnover intention</i>	»	94
3.2.9. <i>Implicazioni pratiche e sviluppi della ricerca</i>	»	97
4. L’analisi economico-finanziaria del comparto nel periodo 2011-2014	»	103
4.1. <i>Le performance economico-finanziarie del comparto</i>	»	103
4.1.1. <i>L’identificazione dell’universo di riferimento</i>	»	103
4.1.2. <i>La struttura del conto economico del comparto</i>	»	104
4.1.3. <i>La struttura patrimoniale del comparto</i>	»	112
4.1.4. <i>L’analisi per indici del comparto</i>	»	115
4.2. <i>Il confronto delle performance economico-finanziarie dei cluster dimensionali</i>	»	122
4.2.1. <i>L’identificazione dei cluster dimensionali</i>	»	122
4.2.2. <i>La struttura dei conti economici dei cluster a confronto</i>	»	123
4.2.3. <i>La struttura degli stati patrimoniali dei cluster a confronto</i>	»	127
4.2.4. <i>Le analisi della redditività dei cluster a confronto</i>	»	128
4.3. <i>La valutazione delle agenzie per il lavoro</i>	»	128
4.3.1. <i>La definizione dei criteri per il rating delle agenzie per il lavoro</i>	»	128
4.3.2. <i>L’analisi degli indicatori di valutazione delle agenzie per il lavoro</i>	»	130
4.3.3. <i>Il rating delle agenzie per il lavoro</i>	»	137
4.3.4. <i>Le caratteristiche delle agenzie best performer</i>	»	139
Sintesi e conclusioni	»	143

Allegati

A. Analisi del benessere dei lavoratori: un approfondimento per alcune variabili	»	155
A.1. Differenze in base al genere	»	155
A.2. Differenze in base alla fascia d'età	»	158
A.3. Differenze per titolo di studio	»	163
A.4. Differenze per anzianità di agenzia	»	167
A.5. Differenze per numero di missioni	»	172
A.6. Differenze per area geografica	»	176
A.7. Differenze per settore pubblico/privato	»	180
B. Le performance economico-finanziarie dei cluster	»	185
B.1. L'analisi del cluster delle agenzie "grandi"	»	185
B.2. L'analisi del cluster delle agenzie "medio-grandi"	»	191
B.3. L'analisi del cluster delle agenzie "medie"	»	197
B.4. L'analisi del cluster delle agenzie "piccole"	»	203
B.5. L'analisi del cluster delle agenzie "micro"	»	210
C. La metodologia d'indagine dei bilanci	»	217
D. Glossario dei termini tecnici	»	223
E. Elenco delle agenzie incluse nell'indagine dei bilanci	»	225
Bibliografia	»	233

Introduzione

Il V Rapporto sull'evoluzione del settore delle Agenzie per il lavoro italiane prosegue l'attività di analisi e monitoraggio sull'andamento del comparto avviata con la realizzazione dello studio promosso da Ebitemp e Forma.Temp nel corso del 2004 e proseguita nel 2007 e nel 2009.

Le indagini hanno portato alla realizzazione dei seguenti volumi:

- Consiglio S., Moschera L. *Le Agenzie per il lavoro – Organizzazione, regolazione, competitività*, edito dal Sole 24 Ore, 2005;
- *Dall'interinale ai servizi per il lavoro. Il comparto delle agenzie per il lavoro*, edito da Franco Angeli, 2008;
- *Le agenzie per il lavoro e le risposte strategiche e organizzative alla crisi economica*, edito da Franco Angeli, 2010;
- *IV Rapporto sull'evoluzione del settore delle Agenzie per il lavoro in Italia*, stampato in proprio da Ebitemp 2012.

Gli obiettivi del V Rapporto sull'evoluzione delle agenzie per il lavoro italiane sono essenzialmente quattro:

- il primo consiste nel compiere un aggiornamento sullo stato dell'arte del comparto in Italia (evoluzione, dinamiche competitive, ecc.) e sulle sue caratteristiche (fatturato, grado di concentrazione, evoluzione delle quote di mercato, dei dipendenti e delle filiali, indicatori di performance) (Capitolo 1);
- il secondo obiettivo del lavoro è quello di descrivere le percezioni del management sull'evoluzione del comparto nel prossimo futuro in termini di domanda e caratteristiche strutturali, con un'analisi anche delle dinamiche strategiche e organizzative (Capitolo 2);
- il terzo obiettivo consiste nell'analisi dello stato di benessere e soddisfazione dei lavoratori in somministrazione a tempo indeterminato e determinato in Italia (Capitolo 3);

- il quarto obiettivo del rapporto consiste nell’analizzare l’andamento delle performance economico-finanziarie del comparto delle agenzie per il lavoro nel periodo 2011-2014, evidenziando le dinamiche congiunturali, i principali andamenti del mercato ed i fattori che condizionano il successo aziendale. Parallelamente è stata realizzata un’indagine di rating con l’individuazione delle prime 10 agenzie best performer del comparto (Capitolo 4).

L’indagine è stata realizzata utilizzando sia fonti indirette che dirette. Le principali fonti indirette a cui si è fatto riferimento sono state: i bilanci delle Agenzie, i precedenti rapporti dell’Osservatorio Centro Studi Ebitemp – Forma.Temp, i rapporti dell’Osservatorio Ebitemp, i dati statistici forniti da Formatemp, i rapporti statistici realizzati dalle associazioni di categoria (principalmente Assolavoro, ma anche Assosomm), i rapporti di ricerca prodotti da Ciett ed Eurociett, i siti internet delle agenzie.

Per completare il quadro delle informazioni necessarie è stata realizzata un’indagine sul campo con interviste e somministrazione di questionari al management, a esperti del settore, a sindacalisti.

Per la realizzazione del terzo capitolo sono stati somministrati ai lavoratori in somministrazione di 18 Agenzie circa 10.000 questionari. Si rinvia ai singoli capitoli per un’analisi puntuale degli obiettivi conoscitivi e della metodologia utilizzata.

La ricerca è stata realizzata sotto il coordinamento scientifico e la diretta responsabilità del Prof. Stefano Consiglio (ordinario di Organizzazione Aziendale – Università degli Studi di Napoli Federico II) e del Prof. Luigi Moschera (ordinario di Organizzazione Aziendale – Università degli Studi di Napoli Parthenope).

La terza parte del rapporto è stata realizzata in collaborazione con Laura Borgogni (professore ordinario di Psicologia del lavoro e delle organizzazioni – Università degli Studi di Roma La Sapienza), Chiara Consiglio (ricercatore e docente di Psicologia del lavoro e delle organizzazioni presso La Sapienza di Roma), Mariavittoria Cicellin (assegnista di ricerca e docente di Organizzazione aziendale presso l’Università di Napoli Federico II). Hanno collaborato, inoltre, alla raccolta e rielaborazione dei questionari e alla rappresentazione dei dati il dott. Pietro Menatta, il dott. Gianluca Cepale e il dott. Valerio La Mura.

La parte quarta del rapporto è stata realizzata in collaborazione con il dott. Francesco Cirillo ed il dott. Fabrizio Ferrentino, la dott.ssa Valeria Platone e la dott.ssa Paola Consiglio.

Gli autori del rapporto ringraziano per il suo indispensabile contributo la dott.ssa Paola Consiglio, presente nel gruppo di ricerca fin dal primo rapporto, che ha coordinato l'attività di ricerca sul campo, elaborato i dati e fornito un indispensabile supporto nella stesura del primo, del secondo e del quarto capitolo.

Si ringraziano anche, per la disponibilità dimostrata nella realizzazione dell'indagine sul campo nelle diverse parti, il management e i referenti contattati delle seguenti Agenzie per il lavoro e Associazioni di Categoria: Adecco, ADHR, Archimede, AxL, Best Engage, Generazione Vincente, Gi Group, Humangest, Igea, Inforgroup, In Job, Job, Kelly Services, Lavoropiù, Nuove Frontiere Lavoro, Obiettivo Lavoro, Orienta, Quanta, Randstad, Risorse, Synergie, Tempi Moderni, Assolavoro e Assosomm.

Molto importante per il supporto in tutte le fasi e i dati e i contatti forniti è stato lo staff di Ebitemp (la dott.ssa Angela La Camera e la dott.ssa Alessandra Bianchini).

Ringraziamo, inoltre, i membri della Commissione Osservatorio di Ebitemp e Forma.Temp. Un ringraziamento particolare, tra questi, a coloro che nelle fasi preliminari e intermedie hanno fornito spunti e riflessioni critiche (che speriamo di aver bene utilizzato) sull'impianto generale e sulla metodologia della ricerca e più nello specifico a Giuseppe Biazzo, Ivan Guizzardi ed Enrico Giuntini (Presidente, Vice Presidente e Direttore Generale di Ebitemp) Agostino Di Maio, Claudio Treves, Daniel G. Zanda, Antonio Bonardo, Massimo Cellini.

*1. Le agenzie per il lavoro in Italia: lo stato dell'arte**

1.1. Obiettivi e nota metodologica

L'obiettivo principale del presente capitolo è quello di presentare le dinamiche evolutive che hanno caratterizzato il comparto negli ultimi anni e particolare attenzione è stata dedicata alla ricostruzione della sua composizione attuale. Sono stati, infatti, esaminati: l'ingresso di nuovi operatori, le fuoriuscite, le acquisizioni e i cambi di denominazione nella ragione sociale (par. 1.2). Parallelamente vengono illustrate le caratteristiche strutturali del comparto (par. 1.3 forma giuridica, sede legale, fatturato, addetti, filiali, quote di mercato, tasso di concentrazione).

La seconda parte del capitolo presenta, invece, le performance collettive (par. 1.4 l'incidenza del lavoro in somministrazione sul totale dell'occupazione dipendente; il numero di ore lavorate dai lavoratori in somministrazione; il numero di lavoratori inviati in missione presso le imprese utilizzatrici; il numero di lavoratori assunti a tempo indeterminato dalle agenzie) e l'analisi dell'evoluzione degli assetti strategico-organizzativi delle prime dieci agenzie, in termini di fatturato. Il capitolo si chiude con l'analisi degli indicatori di performance del comparto (par. 1.6 il fatturato medio per addetto; il fatturato medio per filiale; il numero medio di addetti per filiale).

Gli obiettivi conoscitivi del capitolo sono stati raggiunti attraverso l'analisi di fonti differenziate: interviste con il management e altri osservatori privilegiati, analisi dei bilanci con particolare attenzione ai documenti di accompagnamento, albo del Ministero, statistiche ufficiali e altri report di Associazioni di categoria (Assolavoro, Assosomm, Ciett) e di Enti bilaterali (dati ufficiali dell'Osservatorio del Mercato del Lavoro Temporaneo di

* Il presente capitolo è stato redatto da Stefano Consiglio, Luigi Moschera e Paola Consiglio.

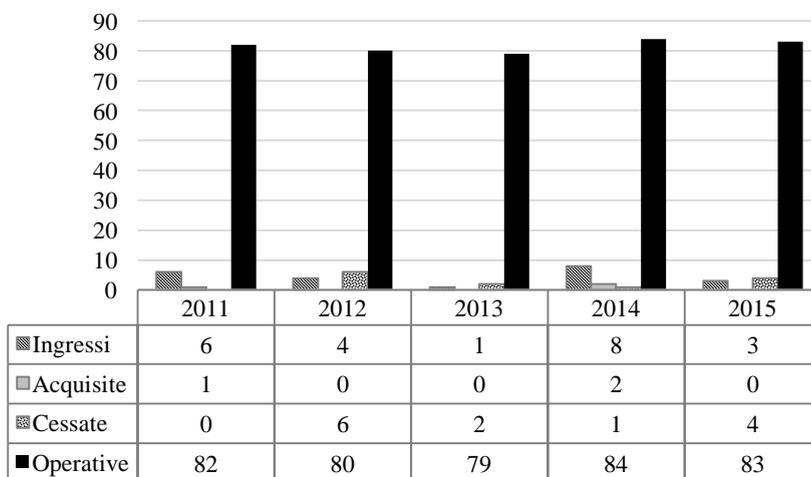
Forma.Temp e Ebitemp), siti web delle Agenzie, rassegna stampa, precedenti Rapporti Ebitemp¹.

1.2. Le dinamiche evolutive del comparto in Italia

In Italia operano 83 agenzie per il lavoro italiane, di cui 8 specialiste; dal 2009 sono altresì presenti operatori stranieri che, sebbene localizzati in altri paesi europei, sono iscritti all'Albo del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ed autorizzati ad erogare i servizi di lavoro in somministrazione.

Il numero degli operatori italiani, nel corso degli ultimi cinque anni, non ha subito complessivamente particolari evoluzioni, nonostante una serie di ingressi, acquisizioni e cessazioni.

Fig. 1.1 – L'evoluzione del comparto: le agenzie per il lavoro italiane (2011-2015)

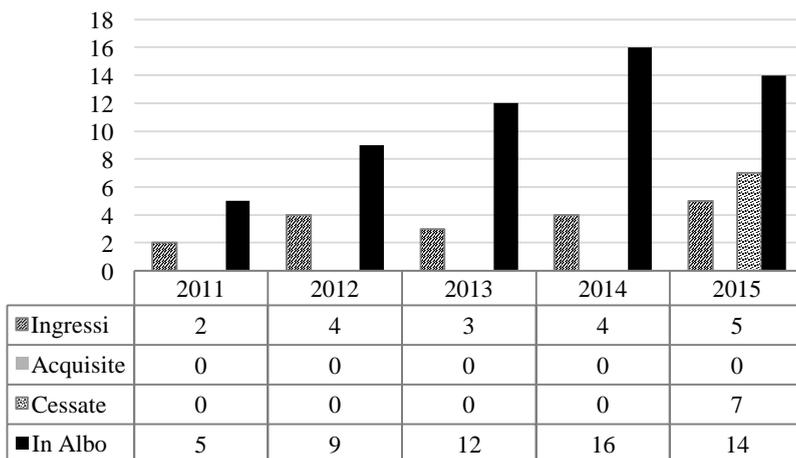


Per quanto concerne gli operatori stranieri, invece, nel corso di questi anni si è assistito ad un incremento significativo tra il 2011 ed il 2014 (da 5 a 16); nel 2015, viceversa, per la prima volta si segnala un ridimensionamento nu-

¹ Consiglio S., Moschera L. *Le Agenzie per il lavoro - Organizzazione, regolazione, competitività*, edito dal Sole 24 Ore, 2005; *Dall'interinale ai servizi per il lavoro. Il comparto delle agenzie per il lavoro*, edito da Franco Angeli, 2008; *Le agenzie per il lavoro e le risposte strategiche e organizzative alla crisi economica*, edito da Franco Angeli, 2010; *IV Rapporto sull'evoluzione del settore delle Agenzie per il lavoro in Italia*, stampato in proprio da Ebitemp 2012.

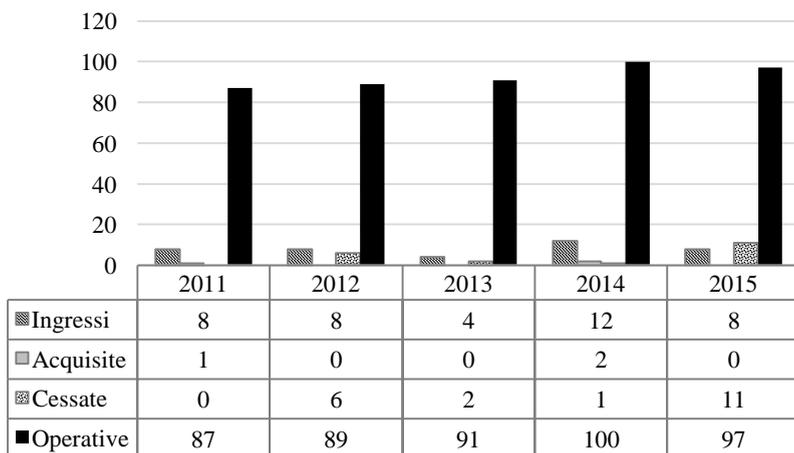
merico di questi operatori, causato dall'uscita di sette agenzie. Alcuni operatori stranieri, sebbene autorizzati, svolgono un'attività marginale e circoscritta. Molto limitate sono le informazioni disponibili su gran parte di queste agenzie, spesso sprovviste persino di un sito internet in italiano.

Fig. 1.2 – L'evoluzione del comparto: le agenzie per il lavoro straniere (2011-2015)



Complessivamente a fine 2015, pertanto, il comparto è formato da 97 operatori (italiani e stranieri).

Fig. 1.3 – L'evoluzione del comparto: gli operatori italiani e stranieri (2011-2015)



Tav. 1.1 – Le agenzie per il lavoro operative nel 2015 (italiane e straniere)

Generaliste Italiane		
Adecco	In HR	Only Job
AD HR Group	In Job	Openjobmetis
Agenziapiù	In Opera	Opportunity Job
Alba	Infor Group	Orienta
Ali	InLavoro	Ortec SL
Alma	Intempo	Osmosi
Archimede	Job Camere	Page Personnel
Areajob	Job Italia	Quanta
Arkigest	Job (srl)	Quintiles Staff Services
Articolo 1 (srl)	Just On Business	Randstad Italia
Atempo	Kelly Services	Real Job
AxL	Labor	Risorse
Cooperjob	Lavorint	Sapiens
During	Lavoro Mio	Staff
Elpe Global Logis. Services	Lavoro.Doc	Synergie Italia
Etjca	Lavoropiù	Talea
ETS Nexus	Life In	Tempi Moderni
Eurointerim	Love For Work	Tempor
E-work	Manpower	Temporary
Experis	Manutencoop	Time2temp / Feres
Free Work	Men at Work	Trenkwalder
Generazione Vincente	Nuove Frontiere Lavoro	Umana
Gi Group	Oasi Lavoro	Wintime
Humangest	Obiettivo Lavoro	Work&Progress
Idea Lavoro	Oggi Lavoro	Workforce on Line
Specialiste Italiane		
Aizoon Consulting	Igea	Power Tech
(Business) Best Engage	Iss International	Vitassistance
Docs Italia	Mediatica	
Generaliste Straniere		
Ad Personam	Parc Aviation Limited	S.C. Trade Vision & Cons.ing
Eni Internat.al Resources	Poltime	SC Desido HR
Epsco Resourcig Limited	Quanta Resurse Umane	Slotime
Labor Resurse Umane	Relizont	Tash
	S.C. Humangest Group	
Specialiste Straniere		
HRK GMBH		

Al fine di descrivere come è cambiata la struttura del comparto, è necessario analizzare da un lato, le agenzie che hanno fatto il loro ingresso nel mercato e dall'altro, gli operatori che, invece, sono usciti o perché cessati o perché acquisiti da altre agenzie.

Le agenzie entrate nel comparto

Nel corso del quadriennio 2012-2015 sono entrate nel comparto 16 nuove agenzie italiane, di cui tre specialiste. In particolare nel 2014 si sono affacciate sul mercato otto nuove agenzie², dato questo molto significativo in quanto soltanto nel 2004 erano entrati nel comparto un numero maggiore di operatori (10).

Nel corso degli anni oggetto di analisi sono entrati nel comparto anche 16 operatori stranieri. Il fenomeno, avviato nel 2009, si consolida ulteriormente ed altri attori scelgono di utilizzare la possibilità offerta della normativa.

Tra gli operatori stranieri è possibile identificare quattro diverse tipologie di agenzie:

- le agenzie fondate da imprenditori stranieri (ad esempio Camiro, Polara);
- le agenzie emanazione di agenzie italiane (ad esempio Quanta Resource);
- le agenzie costituite da imprenditori italiani (ad esempio Relizont);
- le agenzie emanazione di gruppi imprenditoriali (ad esempio ENI International Resource).

Uno dei principali fattori che differenzia l'azione dei diversi operatori stranieri è legato alla scelta del tipo di contratto da applicare ai lavoratori somministrati. Alcuni operatori infatti, in particolare quelli la cui sede legale è nei paesi dell'est Europa (Romania, Bulgaria, Slovenia), tendono ad assumere i lavoratori con il contratto di lavoro nazionale ed inviare il lavoratore in trasferta presso l'utilizzatore italiano. Gli altri operatori, invece, sebbene localizzati in altri paesi europei (ed in particolare Inghilterra), assumono i lavoratori in somministrazione con il contratto di lavoro italiano pagando le quote ad Ebitemp e Formatemp. In tal senso mentre le prime sono mosse da strategie legate all'ottenimento di mark up più alti nella commessa o a "vendere" a prezzi inferiori con politiche definibili di dumping, nel secondo caso si assiste a strategie di ingresso più veloci e meno "costose" rispetto allo start up in Italia.

² È opportuno rilevare che tra gli otto operatori riportati come nuovi ingressi nel 2014, compare anche Articolo 1 SRL; in realtà questa agenzia ha subito nel tempo diversi cambi di denominazione: nel 2011 la società Olympia Spa cambia denominazione in Working Tree Agenzia per il Lavoro Spa; nel 2012 da Spa diviene Srl e nel 2013 cambia nuovamente denominazione in Articolo 1 Srl. Si veda oltre la tavola "Le agenzie per il lavoro: I cambi di denominazione (2012-2015)".

Tav. 1.2 – Le agenzie per il lavoro: i nuovi ingressi (2012-2015)

2012	2013	2014	2015
Italiane			
Only Job Staff Work & Progress Docs Italia°	ETS Nexus	Arkigest In Opera Job Srl Labor Ortec Osmosi Best Engage° Iss International°	In. HR Love for Work Time2Temp/Feres
4	1	8	3
Straniere			
ABF (SLO) Camiro (RO) Eni Internatinal Res. (UK) Polara (RO)	Ad Personam (BG) Flexywork (RO) S.C. Desido HR (RO)	HRK GMBH (A)° Just Job Europe (UK) S.C. Trade Vision (RO) Tomasi Resurse Um (RO)	Epsco Resourcing (UK) Park Aviation (IRL) Quanta Resource Um (RO) Relizont (UK) TASH (SLO)
4	3	4	5
8	4	12	8

° Agenzie Specialiste.

Le agenzie uscite dal comparto

Nel corso del quadriennio 2012-2015 (Tav. 1.3) sono uscite dal comparto tredici agenzie per il lavoro italiane; in particolare l'anno 2012 è stato quello che ha fatto registrare il maggior numero di uscite (6). Tra le agenzie che sono cessate si segnalano alcune realtà significative come Delta 2, Easy Job, Robert Half, operatori presenti nel comparto da più di dieci anni.

Nel 2015, inoltre, sono usciti dal comparto 7 operatori stranieri: a partire da questo anno tali agenzie non risultano più iscritte nell'albo del Ministero del Lavoro. In partica, delle 16 agenzie accreditate nel 2014 ne risultano cancellate circa la metà.

Le agenzie acquisite

Nel corso del quadriennio 2012-2015 (Tav. 1.4) si sono verificate due operazioni di acquisizione; la prima ha visto protagonista Randstad che ha acquisito Start People e la seconda Orienta che ha, invece, acquisito Altro Lavoro.

Tav. 1.3 – Le agenzie per il lavoro: le cessate (2012-2015)

2012	2013	2014	2015
Italiane			
Collocamento	Delta 2	Robert Half	Dimensione del Lav.
Intrade	Easy Job		Max Work
Lavorint Risorse			Secretary Plus
Orion			Yous
Punto Lavoro			
Viesse			
6	2	1	4
Straniere			
			ABF (SLO)
			Bis Multiserwis (PL)
			Camiro (RO)
			Flexywork (RO)
			Just Job Eur. (UK)
			Polara (RO)
			Tomasi Res. Um. (RO)
0	0	0	7
6	2	1	11

La prima operazione si inquadra all'interno di una strategia di crescita multinazionale del gruppo Randstad che cerca di rafforzare la sua leadership, in Italia come all'estero, anche attraverso la leva delle acquisizioni. Dopo l'operazione di acquisizione di Vedior, realizzata nel corso del 2008 (in un periodo di piena crisi, che rese ulteriormente complicata la gestione dell'integrazione), nel 2012 il gruppo Randstad ha assunto il controllo di Start People, agenzia multinazionale olandese, anche se da un punto di vista formale soltanto nel 2014 si è realizzata l'acquisizione da parte di Randstad Italia.

L'altra operazione, invece, è stata portata a termine da una media agenzia italiana, Orienta, che ha acquisito Altro Lavoro nell'autunno del 2013, perfezionando l'acquisizione nel 2014.

Tav. 1.4 – Le agenzie per il lavoro: le acquisizioni (2012-2015)

2012	2013	2014	2015
Altro Lav. da Orienta			
Start P. da Randstad			
0	0	2	0

Le agenzie che hanno cambiato denominazione

Nel corso del quadriennio 2012-2015 sette operatori hanno, invece, modificato la loro denominazione. In diversi casi queste operazioni implicano