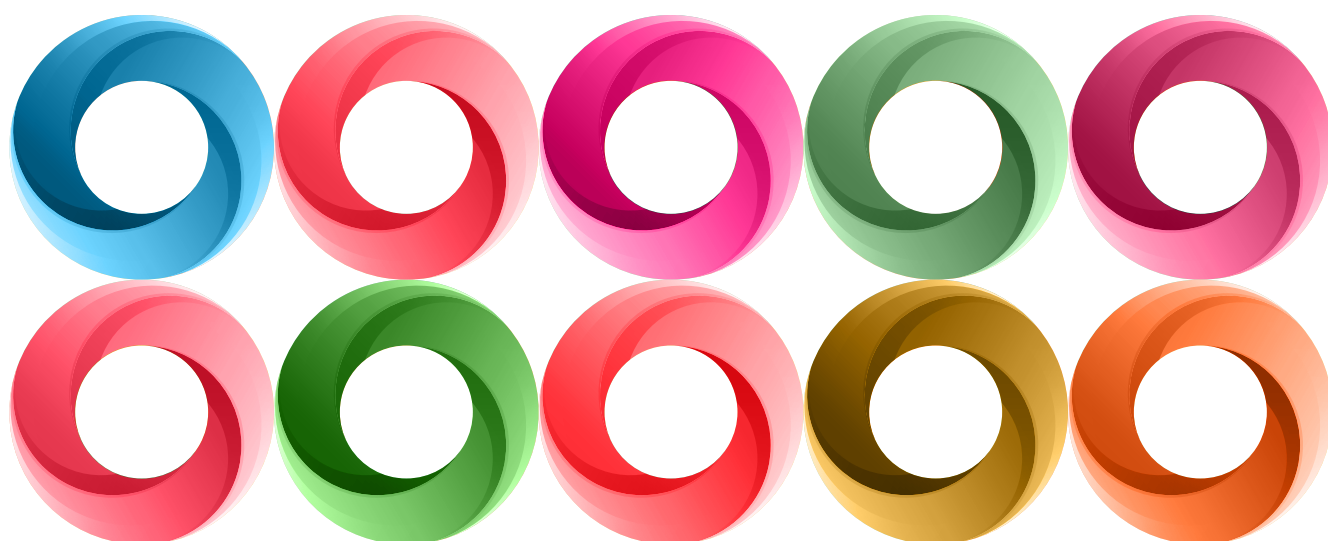


Bilancio di Sostenibilità

Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile



GRUPPO

UMANA[®]

Bilancio di Sostenibilità

Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile

Report 2022

Publicato nel mese
di luglio 2023

UMANA[®]

U FORM
Azienda del Gruppo **UMANA**

UMANA
FORMA



Indice

1.	Lettere agli stakeholder	7
2.	Nota metodologica	11
3.1	La Mission del Gruppo	15
3.2	La storia di Umana in Italia e lo sviluppo futuro	16
3.3	Agenzia per il Lavoro	19
• 3.3.1	I nostri servizi	20
• 3.3.2	Le Aziende del Gruppo	22
• 3.3.3	Le Divisioni Specializzate	24
• 3.3.4	Le Aree Specialistiche	25
• 3.3.5	La Governance	26
• 3.3.6	I Risultati economici	29
4.	L'approccio strategico del Gruppo Umana allo sviluppo sostenibile	33
4.1	Il Piano Strategico di Sostenibilità	36
4.2	Il coinvolgimento degli Stakeholder	42
4.3	L'analisi di materialità	46
5.	Il nostro impegno per il mondo del lavoro e per i lavoratori	57
5.1	La persona al centro	60
• 5.1.1	La cultura del rispetto delle regole	61
• 5.1.2	Il rispetto della privacy	65
• 5.1.3	La soddisfazione dei clienti	67
5.2	Cultura del lavoro e digitalizzazione	70
5.3	Le Politiche Attive per il Lavoro e il dialogo con le istituzioni e la PA	85
5.4	La Formazione: efficace risposta alle esigenze del mercato del lavoro	100
• 5.4.1	La Formazione per le imprese	102
• 5.4.2	La Formazione per le persone	108

6. Il nostro impegno per le nostre persone	111
6.1 Valorizzare i nostri dipendenti diretti	114
• 6.1.1 Diversità, inclusione e pari opportunità	116
• 6.1.2 Sviluppo e benessere delle nostre persone	118
6.2 L'attenzione per i nostri lavoratori somministrati	133
6.3 Garantire la salute e la sicurezza dei luoghi di lavoro	138
• 6.3.1 Salute e sicurezza sul lavoro per i dipendenti diretti	139
• 6.3.2 Salute e sicurezza sul lavoro per il personale somministrato	142
7. Il nostro impegno per i giovani talenti	145
7.1 Al fianco di Scuole, Università e mondo del lavoro	148
7.2 Il valore dell'orientamento	154
7.3 La forza dello strumento dell'Apprendistato	156
8. Il Gruppo Umana nel territorio	163
8.1 Creare valore condiviso con le comunità locali e le imprese	164
8.2 Il valore della cultura	170
8.3 Il valore dello sport	172
8.4 Gestione responsabile della catena di fornitura	175
9. Il nostro impegno per l'ambiente	179
9.1 Attenzione costante ai temi ambientali	181
• 9.1.1 Consumi energetici ed emissioni	183
• 9.1.2 La gestione dei rifiuti e l'utilizzo dei materiali	187
10. Indice contenuti GRI	189
11. Relazione della Società di Revisione	196



Maria Raffaella Caprioglio

Presidente

Traguardare ad un rendiconto sociale partendo da una strategia di marketing è per qualsiasi azienda un'occasione persa. È innegabile che il tema della sostenibilità costituisca un driver importante in termini di competitività, ma la redazione di un Bilancio di sostenibilità, operazione certamente complessa, costringe a guardare a degli obiettivi sempre più sfidanti che impattano positivamente su qualsiasi organizzazione. Costringe ad una visione strategica che partendo da dentro, guarda all'esterno, all'impatto che decisioni quotidiane hanno sui contesti in cui siamo abituati a muoverci.

Impone una responsabilità che è anche e inevitabilmente una crescita. Attorno a valori condivisi, a processi collettivi, alle radici simboliche e comuni di una comunità. Si fa colla resistente alle aggressioni del tempo che unisce tutti noi, ma che ci pone in relazione costante con il mondo e l'ambiente che ci circonda.

L'esperienza di Umana parte da lontano e arriva a questo Bilancio di Sostenibilità passo dopo passo, quasi naturalmente, a conseguenza di un processo di maturità sociale intrapresa convintamente.

La sostenibilità è per noi una scelta identitaria che rappresenta il nostro impegno concreto per il futuro, un valore fondante del Gruppo. Il primo passo si formalizza a partire dal 2004 con la pubblicazione del nostro Codice Etico, continuando poi con le certificazioni in materia di responsabilità sociale e del nostro sistema di gestione aziendale, poi esteso nelle materie di salute e sicurezza sul lavoro, alla gestione energetica e alla gestione ambientale.

Tuttavia per noi sostenibilità è soprattutto sostenibilità del lavoro. Un lavoro che sia capace di rispondere ai bisogni del mondo dell'impresa nel rispetto delle leggi e nella tutela delle persone che lavorano. Un lavoro che pone al centro la persona, dunque, che essa si trovi all'inizio del percorso lavorativo, che necessiti di percorsi di formazione o che richieda un percorso di ricollocazione.

Rispetto per le persone che entrano al lavoro, e rispetto per le persone che conducono o gestiscono un'azienda. Questo Bilancio di Sostenibilità, alla sua terza edizione, racconta quel che siamo e quel che siamo diventati negli anni. Racconta la realtà che viviamo ogni giorno e il territorio in cui operiamo. Racconta quello che vogliamo diventare e come vogliamo diventarlo. Come azienda e soprattutto come persone.

**Giuseppe Venier**

Amministratore delegato

L'anno trascorso ci ha messo di fronte ad una serie di importanti quanto preoccupanti eventi storici, rammentandoci in qualche modo il lavoro che siamo chiamati a fare, ognuno per la propria parte, per tutelare la nostra società ed il nostro pianeta. In un anno che ha visto la popolazione mondiale superare gli 8 miliardi di persone, a testimonianza tanto dei nostri successi scientifici quanto del peso della responsabilità collettiva sul nostro pianeta, abbiamo visto insorgere nuove proteste sociali per la violazione dei diritti umani, anche in paesi considerati come avanzate potenze economiche. Abbiamo dovuto affrontare in Europa una crisi climatica che ha portato alla più grave siccità degli ultimi 500 anni ed abbiamo assistito al contempo allo scoppio di un conflitto che ha generato, oltre alla più grande ondata di rifugiati dopo la fine della seconda guerra mondiale, una crisi economica, energetica e alimentare che, seppur calmierata, pone ancora elementi di incertezza nel contesto politico-economico mondiale.

Se da un lato si percepisce la centralità del tema della sostenibilità nelle politiche dei governi, in particolare nel contesto europeo, e i progressi tecnologici forniscono segnali incoraggianti rispetto alla sostenibilità del futuro (proprio nel 2022 abbiamo sperimentato la prima reazione di fusione nucleare con saldo positivo di energia), il persistere del conflitto ucraino e le conseguenze che ha generato ci ricordano quanto sia faticoso gestire gli equilibri geopolitici anche in un mondo globalizzato e quanto fragile e sfuggente possa essere anche solo l'obiettivo di Pace e Prosperità, spesso dato per scontato nella nostra quotidianità.

In questo intreccio tra apparati economico-sociali transnazionali ed interni, sempre più connessi, globali, istantanei ed interdipendenti, serve quanto mai perseguire una direzione condivisa e unitaria, che porti tutti gli attori dell'ecosistema a svolgere la propria parte. Non va dimenticato che la "call to action" dell'Agenda 2030 trova all'interno delle sue "5ps", al fianco dei temi delle Persone, del Pianeta, della Prosperità e della Pace, l'importante leva della Partnership. Ed è con la consapevolezza del complesso sistema di interdipendenze citato che, come Umana, svolgiamo il nostro ruolo per perseguire gli obiettivi di sviluppo sostenibile, attivando relazioni e partnership forti, diffuse presso i singoli stakeholder, ma anche all'interno di progetti di ampio respiro, in cui il network di interlocutori ci permette di costruire risultati che vogliono avere un impatto strutturale sullo sviluppo sostenibile. Emblema di tale politica è la nostra adesione come socio co-fondatore nel 2022 a Fondazione Venezia Capitale Mondiale della Sostenibilità, che vede alte istituzioni, università e importanti attori dell'industria Italiana impegnati nel disegno di un modello di sviluppo sostenibile incentrato su Venezia, inteso a costruire una matrice replicabile per le altre città metropolitane.

Anche nel corso di quest'anno abbiamo continuato ad operare consapevoli del nostro ruolo economico e sociale, che ci vede, in quanto Agenzia per il Lavoro, responsabili di una migliore efficienza del mercato del lavoro e garanti della legalità e del lavoro dignitoso. Abbiamo quindi lavorato ancora su nuove iniziative per le persone e per l'ambiente, verso l'esterno e verso l'interno dell'azienda, rafforzando ulteriormente gli elementi che supportano il nostro contributo allo sviluppo sostenibile.

Il Bilancio di Sostenibilità di Gruppo Umana, nell'edizione 2022, è stato redatto in conformità ai GRI Standards 2021 e, nonostante rappresenti una disclosure volontaria, è stato sottoposto a revisione da parte di società terza, coerentemente con gli obiettivi posti dal nostro Piano Strategico di Sostenibilità. Questo report, di cui siamo orgogliosi, intende rappresentare una fotografia del nostro agire, dell'impegno delle nostre persone nel contribuire anche nella quotidianità alla sostenibilità di questo nostro pianeta e della società in cui viviamo.

2. Nota metodologica

Il Bilancio di Sostenibilità 2022, il terzo predisposto dal Gruppo Umana, rappresenta una conferma dell'impegno del Gruppo ad agire responsabilmente e a proseguire nel percorso di comunicazione trasparente e strutturata verso i suoi stakeholder in merito alle performance ambientali e sociali, con particolare riferimento alle attività di Agenzia per il Lavoro, di Formazione e, più in generale, dei servizi alle imprese in ambito Organizzazione e Gestione delle Risorse Umane. Il documento fornisce una descrizione dei progetti e dei risultati conseguiti secondo una visione di creazione di valore sostenibile verso il mondo del lavoro, la comunità e gli stakeholder.

I dati e le informazioni riportate fanno riferimento all'esercizio 1° gennaio – 31 dicembre 2022, salvo dove diversamente indicato. Ove possibile, sono riportati dati comparativi riferiti agli esercizi precedenti al fine di presentare l'andamento delle performance di Umana su un orizzonte temporale più esteso. Per fornire una rappresentazione puntuale delle performance è stata privilegiata l'inclusione di indicatori quali-quantitativi direttamente rilevabili e misurabili, ricorrendo solo in limitati casi a stime. Nei rari casi di correzioni e riesposizione dei dati rispetto a quanto pubblicato nella versione precedente del Bilancio, queste sono state sempre accuratamente segnalate nelle note in prossimità dei dati.

Il perimetro di rendicontazione dei dati economico-finanziari corrisponde a quello del bilancio di Umana S.p.A. e delle società controllate Umana Forma, U.Form. e Uomo e Impresa per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022. Per il 2021 e 2022 i dati e le informazioni sociali ed ambientali fanno riferimento a Umana S.p.A. e alle società controllate Umana Forma, U.Form. e Uomo e Impresa, mentre i dati 2020 fanno riferimento alla sola Umana S.p.A.

Durante l'esercizio di riferimento, il Gruppo non ha affrontato significativi cambiamenti riguardo alla struttura, alla proprietà o alla sua catena di fornitura, sebbene con riferimento a quest'ultima si ritiene importante sottolineare che il Gruppo ha compiuto i primi passi per una valutazione dei fornitori fondata su parametri di sostenibilità.

Per la redazione del presente Bilancio di Sostenibilità (anche "Bilancio") sono stati presi in considerazione i principi di rendicontazione del "GRI Sustainability Reporting Standards" pubblicati nel 2021 dal "GRI - Global Reporting Initiative" con la finalità di definire la qualità (Accuracy, Balance, Clarity, Comparability, Completeness, Sustainability context, Timeliness, Verifiability) delle informazioni rendicontate, così come indicato nel GRI 1: Foundation 2021.

Il presente Bilancio è redatto in conformità ai GRI Standards, secondo l'opzione "in accordance", e sottoposto, su base volontaria, a revisione (*limited assurance*) da parte di società terza.

Il presente documento è stato approvato dal **Consiglio di Amministrazione** in data **13 / 07 / 2023**.

Per maggiori dettagli su obiettivi, indicatori e risultati raggiunti o per commenti al presente documento è possibile inviare una richiesta a: sostenibilita@umana.it

Il Gruppo Umana

GRUPPO





Il Gruppo Umana

Highlights

1997

ANNO DI NASCITA
DI UMANA

168

TRA SEDI E UFFICI
IN 15 REGIONI
DI CUI 144 FILIALI
DI UMANA S.P.A.

12

AREE
SPECIALISTICHE

1690

COLLABORATORI

27.067

LAVORATORI
SOMMINISTRATI
(media 1° trimestre 2023)
di cui 8.222 a tempo
indeterminato

774.000

PERSONE INSERITE
NEL MONDO DEL LAVORO
(1997 - 2022)

3.1 La Mission del Gruppo

La nostra missione è incentrata sulla crescita e sulla creazione di valore, attraverso la fornitura di servizi innovativi per la massima soddisfazione del cliente, nel dovuto rispetto dei legittimi interessi di tutte le categorie di soggetti interessati, dei principi di equità e correttezza nella gestione del rapporto di lavoro, delle norme sulla sicurezza dei lavoratori e delle leggi e delle disposizioni regolamentari applicabili ai suoi diversi campi di attività.

Crediamo nel rispetto della dignità umana e improntiamo di conseguenza tutte le nostre attività e la nostra crescita su una condotta solida, fedele ai valori di onestà, correttezza e responsabilità verso la collettività, in ogni processo di lavoro quotidiano.

1.045*

MILIONI DI €
FATTURATO (2022)
*il dato si riferisce al fatturato
del Gruppo Umana
(LB Holding)

70.095

ORE DI FORMAZIONE
INTERNA EROGATE
nel triennio 2020-2022

>60.000

STUDENTI COINVOLTI
IN ATTIVITÀ
DI ORIENTAMENTO
nel 2022

>430

EVENTI
DI ORIENTAMENTO
nel 2022

59

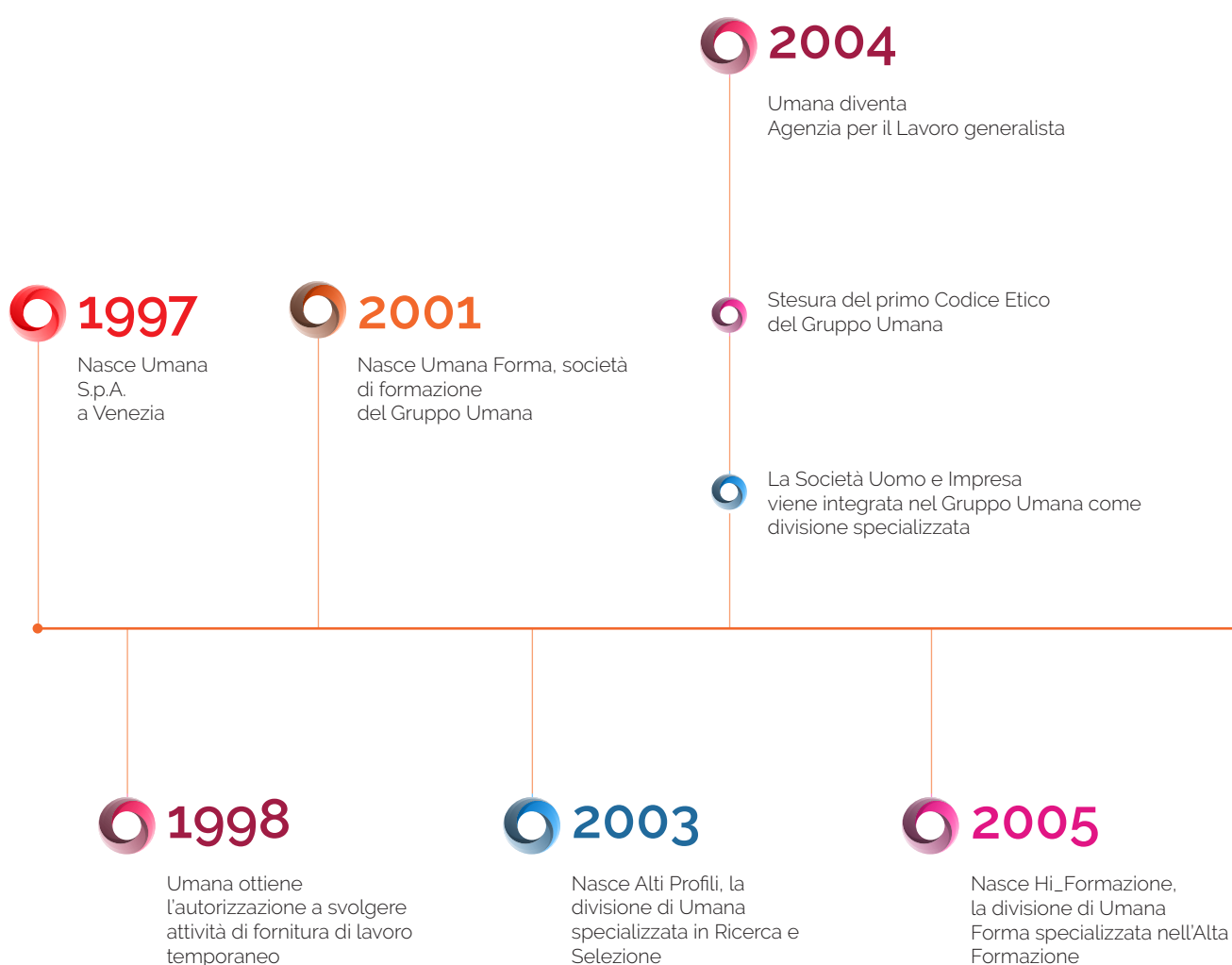
ASSOCIAZIONI TERRITORIALI
E DI CATEGORIA
DI CONFIDUSTRIA
a cui è associata

16.294

PERSONE FORMATE
attraverso il fondo
Forma.Temp
(2022)



3.2 La storia di Umana in Italia e lo sviluppo futuro



2010

Umana ottiene la certificazione SA8000

Umana pubblica il "Manifesto della responsabilità sociale"

2018

Nasce Itinere, la divisione di Umana specializzata nello sviluppo organizzativo delle aziende

2021

Umana pubblica il primo "Bilancio di Sostenibilità"

Acquisizione Cesop HR Consulting Company

2023

Per la prima volta il Bilancio di Sostenibilità 2022 del Gruppo è sottoposto ad attività di verifica e attestazione da parte di terza società di revisione

2009

U.Form., società di formazione accreditata per la Regione Lombardia, entra a far parte del Gruppo Umana

Nasce l'Area Specialistica PAL (Politiche Attive del Lavoro)

2011

Umana pubblica il documento "Passi Etici"

2020

Umana pubblica il documento "Sostenibilità ed Etica"

CVing, società specializzata nell'e-recruiting, entra a far parte del Gruppo Umana

2022

Umana approva il suo primo "Piano Strategico di Sostenibilità"




Umana

3.3 Agenzia per il Lavoro

Umana nasce a Venezia nel 1997 come società di lavoro temporaneo e, nel 2004, con l'entrata in vigore del Dlgs 276/2003, la cosiddetta Riforma Biagi, diventa Agenzia per il Lavoro generalista (Aut. Min. Lav. Prot. n. 1181 - SG del 13.12.2004).

Da allora accompagniamo lo sviluppo della realtà imprenditoriale italiana e multinazionale. Un lungo percorso al fianco delle aziende, condividendone i valori, rispondendo alle loro esigenze, individuando, e possibilmente anticipando, le loro necessità. Fin dall'inizio ci siamo impegnati a costruire una via "umana" e sostenibile alla flessibilità, fondata sulla centralità della persona.



3.3.1 I nostri servizi

Ai nostri clienti offriamo un servizio in continua evoluzione, con una visione del lavoro in cui è possibile coniugare efficacemente le esigenze di flessibilità delle imprese con le necessarie garanzie per i lavoratori, attraverso un sistema organico di soluzioni personalizzate dall'alto valore aggiunto: somministrazione di lavoro a tempo determinato, staff leasing, intermediazione, ricerca e selezione, outplacement, formazione e Politiche Attive del Lavoro.

Somministrazione di Lavoro a Tempo Determinato

La somministrazione di lavoro a tempo determinato è uno strumento consolidato di *flexicurity* che permette alle aziende una soluzione veloce ed efficace in grado di garantire la migliore flessibilità, efficienza e affidabilità alle imprese e ai lavoratori.

Somministrazione di Lavoro a Tempo Indeterminato - *Staff Leasing* -

Rappresenta una tipologia contrattuale moderna in grado di coniugare un elevato grado di flessibilità per l'impresa con una garanzia di continuità per il lavoratore, con l'obiettivo di un inserimento a lungo termine di figure motivate e preparate.

Intermediazione

L'attività di mediazione tra domanda e offerta di lavoro, anche in relazione all'inserimento lavorativo dei disabili e dei lavoratori svantaggiati, richiede esperienze e professionalità specifiche: aziende e lavoratori hanno necessità di essere guidati da professionisti esperti nella preselezione delle offerte e delle potenziali candidature. Da sempre abbiamo sviluppato una sensibilità particolare per identificare le opportunità e gli strumenti più adatti per aziende e lavoratori.

Outplacement

L'outplacement viene diffusamente riconosciuto quale efficace strumento di riposizionamento nel mondo del lavoro: con 25 anni di esperienza nell'outplacement e nella consulenza di carriera, grazie a Uomo e Impresa prepariamo ed accompagniamo manager, impiegati ed operai con percorsi personalizzati volti al rinnovamento professionale, al riposizionamento nel mondo del lavoro e di coaching per valorizzare a pieno le competenze di ciascuno.

Ricerca e Selezione di Personale

La ricerca del profilo più adatto è uno degli investimenti più delicati e strategici che le aziende devono affrontare: la nostra divisione Alti Profili è specializzata nella selezione delle migliori professionalità di alto e medio livello sul mercato. Grazie alla nostra esperienza in questo campo, mettiamo in contatto i migliori candidati per le aziende clienti, facilitando lo sviluppo delle rispettive potenzialità.

Formazione

La crescita e lo sviluppo di ogni impresa non possono prescindere dalla crescita e dallo sviluppo delle risorse che la animano: Umana Forma e U.Form. sono le società del Gruppo che si occupano di formazione e Alta Formazione professionale, online e offline, progettando e realizzando interventi formativi in stretta collaborazione con le imprese. Per offrire un servizio personalizzato e dall'alto valore aggiunto anche nel campo dell'Alta Formazione, Umana Forma ha creato nel 2005 Hi_Formazione, Scuola di Alta Formazione, che realizza corsi di formazione manageriale, in modalità outdoor, indoor ed e-learning, con contenuti costruiti sulle esigenze manifestate dai singoli clienti.

Politiche Attive per il Lavoro

Le Politiche Attive per il Lavoro sono un insieme di iniziative, nate dalla collaborazione tra Ministero del Lavoro, Regioni, Parti Sociali e Enti accreditati, volte a formare, orientare e riqualificare i lavoratori sospesi, disoccupati o inoccupati. Umana è accreditata in tutte le realtà dove le pubbliche amministrazioni hanno attivato questi strumenti, erogando servizi di ricollocazione, formazione, riqualificazione, ricerca attiva e orientamento, per il beneficio di tutti gli attori del mercato del lavoro. La centralità del ricollocamento, la presa in carico della persona, il patto di servizio con gli utenti: è questo che intendiamo per Politiche attive del Lavoro.

Consulenza organizzativa - Mappatura delle competenze - Coaching

Grazie all'expertise di Itinere, divisione specializzata nello sviluppo organizzativo delle competenze, Umana affianca le aziende nei loro processi di evoluzione e riorganizzazione. Servizi integrati come gli assesment e la valorizzazione del Capitale Umano, con piani di cambiamento e miglioramento delle organizzazioni, supportano le aziende che investono nella crescita dei propri collaboratori con progetti dedicati e permettono loro di convertire, aggiornare e implementare le competenze individuali. Azioni integrate che favoriscono la competitività e l'innovazione richieste dal mercato e al contempo consentono di incrementare la fidelizzazione e l'adattamento dei collaboratori ai nuovi sistemi e processi aziendali, anche nell'ottica della Digital Transformation.

Employer Branding

Attraverso Cesop HR Consulting Company, tra le più importanti società in Italia nel settore delle Fiere del Lavoro, in presenza e su piattaforma virtuale, e primary player nella consulenza strategica in ambito HR sui temi dell'Employer Branding, Umana si pone al fianco delle aziende costruendo strategie di Employer Branding orientate al recruiting e alla retention aziendale.

E-Recruiting

L'azione di Umana si orienta verso gli ambiti più innovativi e tecnologici del mercato del lavoro e, attraverso una piattaforma integrata proprietaria ideata da CVing, è in grado di portare valore aggiunto nei processi di selezione del personale per le aziende attente alla trasformazione digitale, affiancando alle consuete attività di recruiting, che privilegiano il rapporto diretto e personale, nuovi modelli innovativi di selezione. Con CVing, Umana supporta le aziende nell'attrarre i candidati in linea con le loro esigenze utilizzando molteplici canali digitali.

3.3.2 Le Aziende del Gruppo



UOMO E IMPRESA

Uomo e Impresa è Agenzia per il Lavoro specialistica, autorizzata dal Ministero del Lavoro (Aut. Min. Lav. n. 4385 del 12.2.2007) all'attività di supporto alla ricollocazione professionale. Nata nel 1994, è stata tra le prime società in Italia a fornire un servizio di outplacement e nel 2004 è entrata a far parte del Gruppo Umana. Uomo e Impresa è presente sul territorio nazionale con cinque sedi principali (Milano, Bologna, Roma, Pordenone, e Treviso), per l'erogazione dei servizi di outplacement e Consulenza di Carriera. Dispone, inoltre, di una struttura tecnico-professionale centralizzata per l'analisi e la ricerca delle opportunità occupazionali nei territori di interesse dei candidati di outplacement individuale e collettivo

**UMANA
FORMA**

Nata nel 2001, Umana Forma è la società di formazione del gruppo Umana. Umana Forma crede da sempre nella centralità delle persone, per le quali progetta e propone percorsi di crescita personale e professionale. Una formazione vera, progettata su misura, per permettere il miglioramento e l'aggiornamento professionale. Per offrire un servizio personalizzato e dall'alto valore aggiunto anche nel campo dell'Alta Formazione, Umana Forma ha creato nel 2005 Hi-Formazione, Scuola di Alta Formazione.

U FORM
Azienda del Gruppo **UMANA**

U.Form. nasce nel 1999 con l'obiettivo di operare attivamente nell'ambito della formazione e della gestione delle risorse umane con soluzioni innovative e con particolare attenzione all'area della relazione. U.Form. ha sede a Milano ed è accreditata per la formazione e l'orientamento dalla Regione Lombardia. U.Form. opera sia sul versante della formazione finanziata, sia su quello della formazione a mercato. I destinatari degli interventi sono le imprese private e pubbliche, i lavoratori e le persone in cerca di occupazione. U.Form. coordina progetti di formazione e di consulenza sia di tipo trasversale/manageriale, sia di natura tecnica.



Nata nel 2015, nel giro di cinque anni CVing si è imposta per il suo business model innovativo ed è cresciuta in maniera esponenziale; nel 2020 è entrata nel Gruppo Umana. CVing è una realtà italiana digitale focalizzata sull'e-recruiting, le fiere digitali e la consulenza nel digital recruitment: attraverso una piattaforma digitale integrata altamente innovativa, fruibile agilmente da un qualunque supporto informatico, come smartphone, tablet o pc, CVing supporta le aziende nella selezione dei talenti utilizzando lo strumento dei video colloqui on demand, che i candidati possono registrare dove e quando vogliono e che i recruiter possono visionare, valutare e condividere su un'unica piattaforma.



Con oltre trent'anni di storia, Cesop HR Consulting Company è una società di consulenza in ambito risorse umane. Rappresenta lo sviluppo delle precedenti esperienze dei suoi soci fondatori: dall'associazione Cesop (1990), poi cooperativa (1995) e società nel 2001. Nel 2021 Cesop HR Consulting Company è entrata nel Gruppo Umana. Attualmente ha due sedi, Bologna e Milano, e opera su tutto il territorio nazionale, offrendo servizi di alto profilo in chiave HR dedicati all'employer branding, alla comunicazione, alle nuove tecnologie, alla formazione e alla ricerca e selezione.

3.3.3 Le Divisioni Specializzate

Per sviluppare in modo adeguato e con i più elevati livelli di efficienza le nostre attività, ci siamo dotati nel corso degli anni delle 3 seguenti divisioni specializzate:



È la nostra divisione specializzata che si occupa di **Ricerca e Selezione** di personale qualificato e manageriale.

Alti Profili progetta e realizza azioni mirate per risolvere le esigenze organizzative dei nostri clienti. Oltre alla propria banca dati e ai diversi canali di reclutamento, opera con la ricerca diretta e l'head hunting ed effettua analisi di clima aziendale, operando con personale qualificato e sedi dedicate su tutto il territorio nazionale.



È la nostra divisione nata per affiancare l'**Evoluzione delle Aziende** attraverso piani di sviluppo organizzativo.

Itinere integra competenze e professionalità per studiare e realizzare interventi aderenti ai diversi fabbisogni di crescita delle aziende nelle seguenti aree: age management; analisi dei ruoli e redazione di job description; sistemi di performance management; bilanci di competenze trasversali; assessment individuali e di gruppo; coaching individuale e team coaching; analisi di clima; reverse mentoring.



Hi_Formazione è la **Scuola di Alta Formazione** di Umana Forma, creata per lo sviluppo di percorsi formativi ad alto valore aggiunto e progettati per la crescita delle risorse strategiche in azienda.

Nata nel 2005, Hi_Formazione realizza percorsi formativi progettati sulle specifiche esigenze dei clienti, con l'obiettivo di sostenerne competitività, crescita e motivazione dei collaboratori. Hi_Formazione è specializzata in formazione esperienziale, in modalità outdoor e indoor; ogni percorso formativo è condiviso e co-progettato con le aziende clienti, dando vita a progetti unici e dedicati.

3.3.4 Le Aree Specialistiche

In un mercato del lavoro in continua evoluzione, sempre più specializzato e innovativo, è fondamentale dialogare con i diversi attori nazionali e multinazionali attraverso linguaggi specifici e con le più profonde competenze settoriali. Per fare questo, ci siamo strutturati in **Aree Specialistiche**, create per soddisfare le puntuali esigenze delle aziende e per valorizzare le professionalità di ogni specifico settore, senza trascurare la consueta attività generalmente dedicata all'universo delle imprese.



ICT



Moda e Lusso



Turismo e Ristorazione



Sanità



Servizi alla Persona



GDO



Area Orientamento



Agricoltura e Agroalimentare



Logistica e Trasporti



Energie Rinnovabili



Collocamento mirato
lavoratori disabili



Pubblica
Amministrazione

3.3.5 La Governance

Umana S.p.A. si avvale di una struttura tradizionale di Governance, composta dall'Assemblea dei Soci, dal Consiglio di Amministrazione (CdA), dal Collegio Sindacale, dalla Società di Revisione e dall'Organismo di Vigilanza collegiale ex D.Lgs. 231/2001.

In seno al CdA, il più alto organo di governo di Umana S.p.A., è costituito il Comitato endoconsiliare di Sostenibilità, al quale sono attribuite funzioni consultive e propositive ed attività di supervisione della gestione degli impatti dell'organizzazione sull'economia, l'ambiente e le persone.

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione (CdA) è l'organo investito di tutti i poteri per l'**amministrazione ordinaria e straordinaria della Società**, con esclusione di quelli riservati per legge all'Assemblea.

L'attuale CdA è composto da 12 membri, 2 donne e 10 uomini, non indipendenti, di cui 1 membro (circa 8,3%) non-esecutivo, mentre 11 membri sono esecutivi, ivi incluso il Presidente. Quest'ultimo non ha incarichi dirigenziali all'interno dell'organizzazione, svolgendo il proprio incarico in forza di deleghe ad esso attribuite dal Consiglio di Amministrazione.

Tutti i membri del CdA hanno un **mandato di carica triennale**, con validità dal 2021 al 2023. Alcuni consiglieri hanno, inoltre, incarichi nei CdA di altre società

COMPONENTI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DI UMANA PER FASCIA D'ETÀ E GENERE AL 31/12/2022 (GRI 405-1)				
Età	Uomini	Donne	Totale	%
<= 29 anni	-	-	-	-
30 - 50 anni	2	1	3	25%
≥ 51 anni	8	1	9	75%
Totale	10	2	12	100%
%	83,3%	16,7%	100%	

Le competenze che caratterizzano i membri del CdA sono principalmente di business e settoriali, finanziarie e legali-giuridiche, nonché attinenti alla comunicazione e al marketing, al pricing e alle relazioni istituzionali. Inoltre, alcuni consiglieri hanno **competenze sui temi ESG** e hanno partecipato a corsi formativi specifici su tali temi.

Al fine di garantire l'assunzione di decisioni responsabili e sostenibili, nel corso del 2022, tutti i membri del CdA hanno seguito una sessione formativa in ambito ESG – in linea con gli obiettivi definiti nel Piano di Sostenibilità – che sarà ampliata con ulteriori sessioni. Inoltre, si è previsto che le iniziative di formazione in tale ambito, che attualmente sono in corso di progettazione per l'intera popolazione aziendale, coinvolgeranno anche il più alto organo di governo. Oltre a tali attività formative e di sensibilizzazione, l'Amministratore Delegato e alcuni membri del CdA sono coinvolti direttamente per il proprio ambito professionale in specifici progetti di sviluppo sostenibile del Gruppo.

La **prevenzione, comunicazione e attenuazione** di eventuali **conflitti di interessi** e **criticità** è presidiata dalle prassi adottate dall'organizzazione della Società, nonché dai canali previsti dal Modello di Gestione e

Organizzazione Aziendale (MOG 231) e dalla certificazione di Social Accountability (SA8000).

In particolare, l'eventuale conoscenza di conflitti di interesse viene normalmente trasmessa lungo la gerarchia organizzativa sino all'Amministratore Delegato, il quale a seconda dei casi adotta misure di mitigazione dei rischi correlati. Anche i canali previsti dal Sistema di Gestione della certificazione di Social Accountability (SA8000) e dal Modello Organizzativo 231 rappresentano mezzi di comunicazione e segnalazione di tale tipologia di informazioni.

Le informazioni relative ad eventuali conflitti di interesse sono comunicate e rese note agli stakeholder coinvolti senza modelli procedurali definiti in quanto, ad oggi, non rilevano conflitti di significatività tali da indurre una sistematizzazione dei relativi processi di gestione.

In caso di criticità, vengono impiegati i canali di comunicazione previsti dal Modello 231 e dal sistema di Gestione di Social Accountability (SA8000). Inoltre, il Collegio Sindacale e la Società di Revisione, nell'ambito dei propri compiti di verifica e monitoraggio, informano e relazionano il Consiglio di Amministrazione di eventuali criticità emerse e predispongono le rispettive relazioni sui Bilanci di Esercizio, secondo la normativa vigente. Nel periodo di riferimento non sono state comunicate criticità al Consiglio di Amministrazione.

Nomina, selezione e retribuzione

In considerazione della composizione societaria di Umana S.p.A., caratterizzata dalla presenza di un **socio di maggioranza** che detiene il 92% delle azioni, le valutazioni e le scelte in tema di nomina e selezione dei componenti del più alto organo di governo sono effettuate dal predetto socio.

La selezione e nomina dei membri del Consiglio di Amministrazione si fonda su criteri che permettono di garantire al più alto organo di governo una **comprovata esperienza** nei settori in cui opera la società, una **profonda conoscenza** rispetto alla **struttura** e alle **dinamiche interne di funzionamento dell'organizzazione** e specifiche **competenze professionali su temi strategici** per il Gruppo. Nell'ottica di garantire **continuità** e **stabilità** alla gestione, i membri del Consiglio di Amministrazione vantano un'**esperienza nel settore** ed un'**anzianità aziendale ultradecennale**.

Nell'ultima nomina il Consiglio è stato allargato ad ulteriori 4 membri, selezionati anche in un'ottica di **fidelizzazione delle risorse** tra collaboratori della società che lavorano al suo interno da oltre 20 anni e che hanno arricchito ulteriormente le competenze del Consiglio di Amministrazione nell'ambito del pricing, della finanza, della gestione dei clienti e delle relazioni esterne ed istituzionali.

L'art.26 dello Statuto Sociale di Umana S.p.A. stabilisce che l'Assemblea dei Soci determini, oltre al rimborso delle spese sostenute per l'esercizio delle loro funzioni, un emolumento annuo spettante agli Amministratori.

In aggiunta, l'Assemblea potrà riconoscere un ulteriore emolumento determinato, per ciascun amministratore, alternativamente o cumulativamente nei seguenti modi: una percentuale calcolata sull'utile lordo di esercizio; una percentuale sui ricavi complessivi oppure sui ricavi di un ramo di azienda o su eventuali altri parametri aziendali determinati dall'Assemblea dei Soci.

I compensi potranno essere condizionati al raggiungimento di obiettivi prestabiliti e saranno comunque determinati facendo ricorso al **principio della ragionevolezza** al fine di garantire che l'emolumento così fissato non arrechi effettivo pregiudizio al patrimonio sociale. All'Organo Amministrativo potrà essere riconosciuto inoltre il diritto di percepire, ad avvenuta cessazione della carica, un'indennità denominata "*di collaborazione coordinata e continuativa*" (art.17, I comma, lettera C) del D.P.R. 22 dicembre 1986 n. 917 e successive modificazioni ed integrazioni.

Non sono previsti bonus di ingresso o incentivi all'assunzione, clausole di clawback e benefici pensionistici e le retribuzioni non sono collegate ad obiettivi ESG.

Il rapporto fra la retribuzione totale annuale della persona che riceve la massima retribuzione (di seguito "Massima Retribuzione") e la mediana della retribuzione totale annuale (di seguito "Retribuzione Mediana") di tutti i dipendenti (esclusa la suddetta persona) è pari a 9,4 nel 2021 e 9,5 nel 2022¹. Nello stesso periodo, l'aumento percentuale della Massima Retribuzione è pari al 3% e quello della Retribuzione Mediana è pari all'1%. Pertanto, il rapporto tra l'aumento percentuale della Massima Retribuzione e l'aumento percentuale della Retribuzione Mediana tra il 2022 e il 2021 è pari a 2,93.

Comitato endoconsiliare di Sostenibilità e Funzione Sostenibilità

In seno al CdA, il più alto organo di governo di Umana S.p.A., è costituito il **Comitato endoconsiliare di Sostenibilità**, quale organo deputato a presidiare i temi ESG, monitorandone l'integrazione all'interno del business. Il Comitato, infatti, ha **funzioni consultive e propositive** ed **indaga**, presso le funzioni di business, l'andamento, le risultanze e gli **impatti su economia, ambiente e persone** che conseguono da iniziative e attività svolte dal Gruppo.

Il Comitato endoconsiliare di Sostenibilità è formato da 4 membri non indipendenti, di cui 1 donna e 3 uomini. Circa il 75% (3 membri) sono membri esecutivi, mentre vi è solo un consigliere non esecutivo. Essi, infatti, sono selezionati considerando un **bilanciato mix tra competenze e conoscenza del business** sotto il profilo commerciale, finanziario, legale-giuslavoristico e delle relazioni istituzionali, al fine di avvicinare l'operatività del business alle esigenze su tematiche ESG espresse dal contesto di riferimento in cui l'azienda opera.

A supporto del Comitato è stata altresì costituita la **Funzione Sostenibilità**, quale team interaziendale composto da risorse operanti direttamente sui temi ESG e/o che presidiano trasversalmente i processi operativi di business. Tale Funzione, oltre ai compiti di **presidio e coordinamento operativo delle iniziative di sviluppo sostenibile**, **supporta** il Comitato Sostenibilità nel **monitoraggio** e nella **gestione degli impatti ESG** dell'organizzazione.

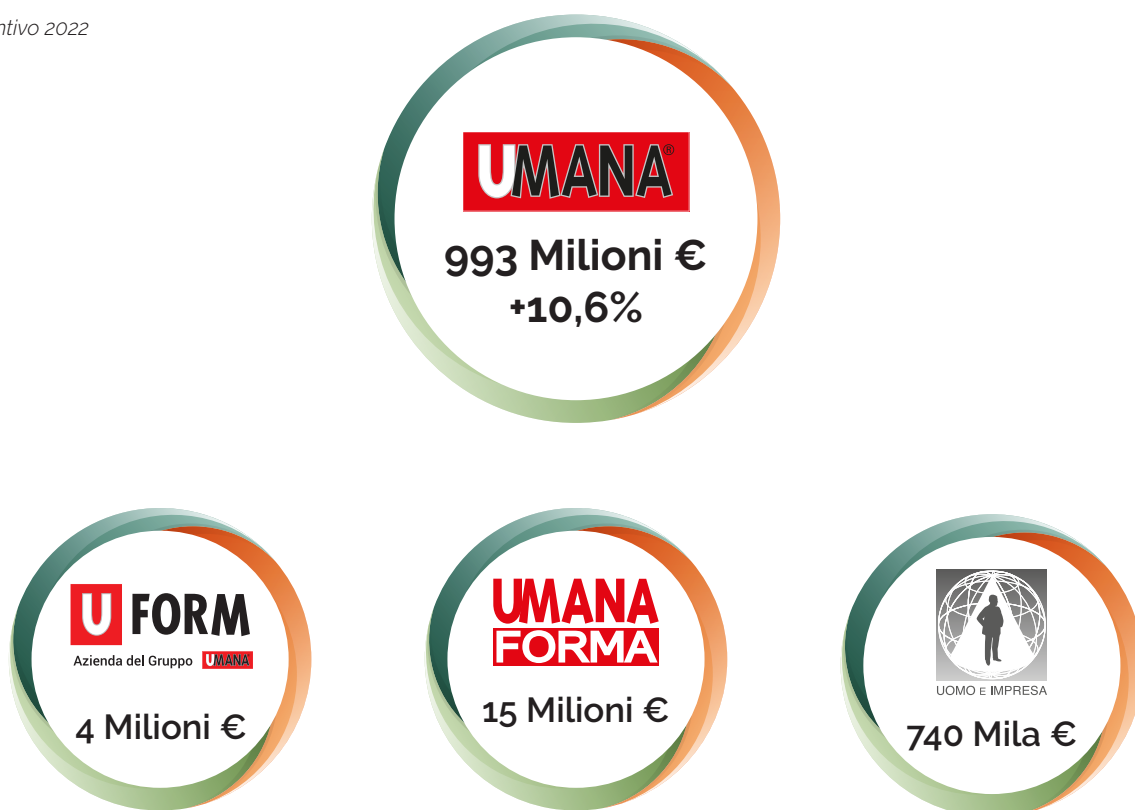
Il Presidente del Comitato di Sostenibilità aggiorna costantemente l'Amministratore Delegato circa la supervisione, gli sviluppi e gli impatti delle attività. Inoltre, l'Amministratore Delegato, oltre al coinvolgimento diretto nelle iniziative e nei processi di revisione delle stesse, è relazionato periodicamente sui temi sociali dal Social Performance Team nell'ambito del sistema di gestione della Social Accountability SA8000.

¹ Il GRI 2-21 (versione 2021) è stato introdotto a partire dal FY 2022 e pertanto in questo documento i dati sono disponibili solo per il 2022 e il 2021.

3.3.6 I Risultati economici

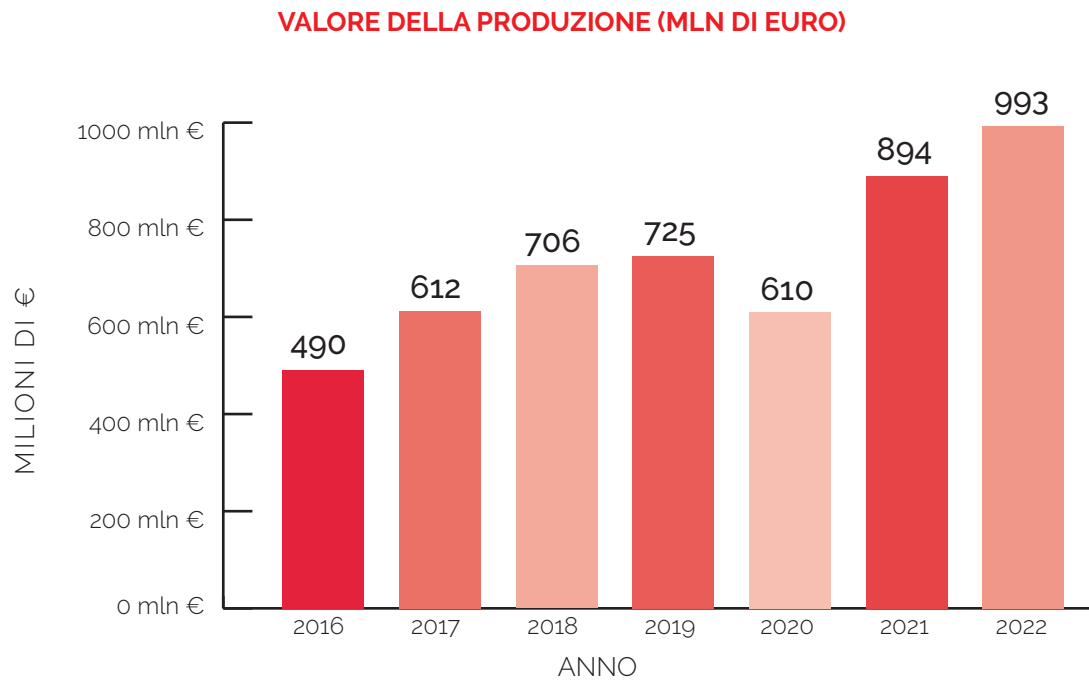
Nel 2022 è stato confermato il trend di crescita del valore della produzione, già ben oltre i valori pre-pandemia nel 2021 ed ulteriormente migliorato nell'esercizio 2022. Seppure il trend positivo abbia caratterizzato in generale tutto il mercato, la crescita relativa del Gruppo è stata nettamente superiore alla media del settore¹. Di seguito forniamo il dettaglio distinto per le quattro società in perimetro.

Consuntivo 2022



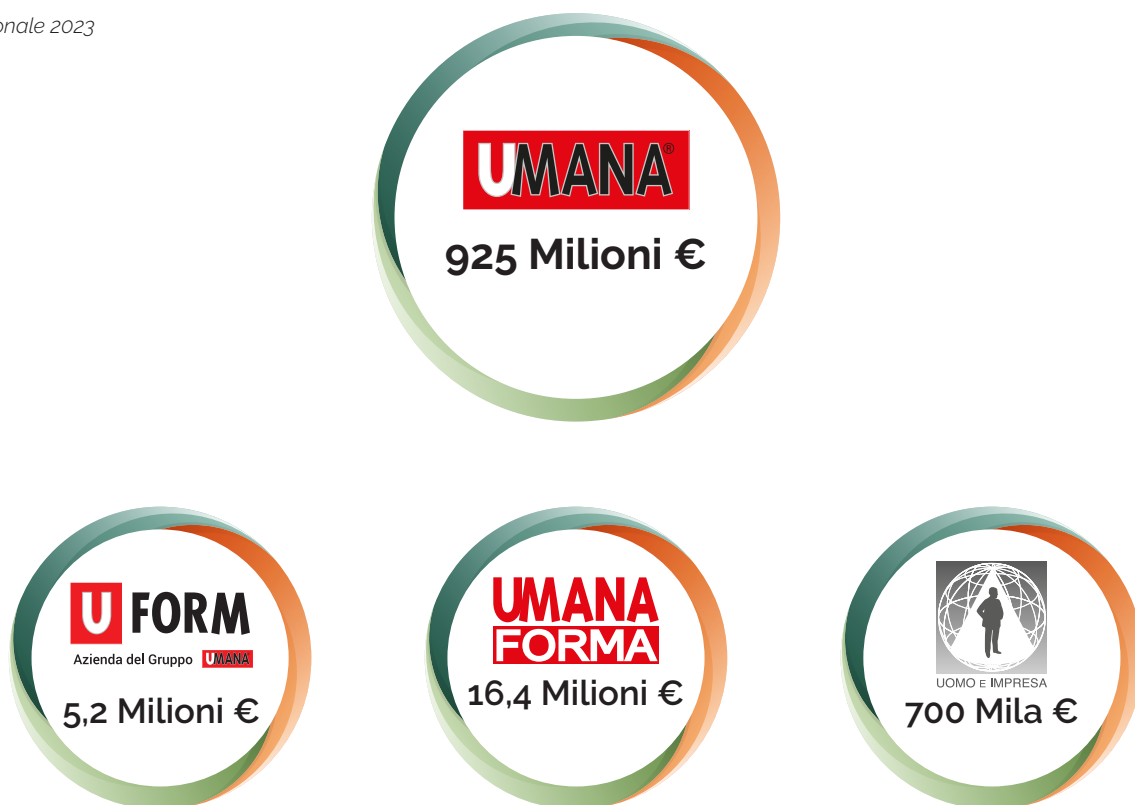
¹ Fonte: elaborazione su dati Forma.Temp

Dal grafico sottostante, si nota l'incremento del valore della produzione della sola Umana, con un **miglioramento del 10,6%** rispetto ai risultati 2021.



Come si desume dai dati previsionali sotto riportati, si ipotizza che i valori del fatturato di Umana si collocheranno anche per il 2023 al di sopra dei 900 milioni di €. Si prevede inoltre una ulteriore e consistente crescita del volume d'affari delle società controllate operanti nel business della formazione.

Previsionale 2023



A fronte del contesto generale, Umana può confermare una più che soddisfacente prestazione rispetto al mercato, attestando e rafforzando il proprio posizionamento per dimensioni tra le Agenzie per il Lavoro, mantenendo una posizione predominante in alcune aree del Paese maggiormente presidiate, e consolidandosi in altre aree di più recente interesse con l'apertura di nuove filiali. Secondo i dati in nostro possesso (fonte dati Forma.Temp.), la nostra quota di mercato si attesta al 6,30%.



4. L'approccio strategico del Gruppo Umana allo sviluppo sostenibile

Per Umana lo **sviluppo sostenibile** non è mai stato un concetto astratto, ma si inserisce all'interno della propria strategia aziendale attraverso azioni concrete che hanno l'obiettivo di conciliare le decisioni volte a garantire efficienza e redditività economica con la valutazione degli impatti sociali e ambientali delle decisioni stesse, tenendo in considerazione le aspettative di tutti i nostri stakeholder.

Da questa consapevolezza è nato un percorso strutturato teso a rendere concrete queste tematiche a cui abbiamo sempre prestato particolare attenzione e che consideriamo parte intrinseca del nostro DNA. Consapevoli e attenti alla responsabilità che abbiamo nei confronti della comunità e della collettività, abbiamo subito adottato un approccio che misurasse la nostra capacità di generare valore.

La pubblicazione del nostro **Codice Etico** nel 2004 ha sancito l'inizio di questo percorso in quanto formalizza il nostro approccio alla sostenibilità. Nel 2006 è proseguito con la certificazione del nostro **Sistema di Gestione Aziendale**, secondo la norma **UNI EN ISO 9001**, ed integrato, nell'edizione vigente, con i requisiti, ove già non espliciti, degli **standard di responsabilità sociale internazionalmente riconosciuti**. Grazie al nostro costante impegno sulle tematiche della responsabilità sociale, il nostro Sistema di Gestione ha ottenuto anche la certificazione secondo lo standard **SA8000**, nell'edizione vigente, come garanzia della correttezza dei rapporti con i clienti, le persone e i fornitori. Ci siamo inoltre dotati della nostra **Politica Aziendale** – aggiornata nel 2021 – che segna le linee di riferimento che guidano quotidianamente il nostro agire quali **trasparenza, serietà, impegno, rispetto della legalità** e **senso di responsabilità** verso le persone che lavorano con noi, i clienti ed i nostri stakeholder, nonché verso il territorio, anche attraverso un approccio responsabile e sostenibile alla riduzione dei consumi e alla tutela dell'ambiente che ci circonda.

È quindi ormai prassi aziendale consolidata l'adozione di un **approccio olistico** rispetto alle aspettative e ai requisiti di tutti i nostri stakeholder, guidato in prima battuta dal commitment del nostro Consiglio di Amministrazione, che approva e aggiorna lo scopo, i valori, le strategie e gli obiettivi aziendali valutandone la dimensione legata allo **sviluppo sostenibile** del Gruppo.

IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Per formalizzare il nostro impegno per una condotta aziendale responsabile, abbiamo strutturato il Sistema di Gestione Integrato che risponde ai requisiti delle norme volontarie **UNI EN ISO 9001:2015**, **SA8000**, **UNI EN ISO 45001:2018**, **UNI EN ISO 14001:2015** e **UNI CEI EN ISO 5001:20218**. Il Sistema, descritto in apposito Manuale, tiene conto delle principali fonti normative che interessano il nostro business, quali **Convenzioni ILO**, **Dichiarazione Universale dei Diritti Umani**, **Principi guida delle Nazioni Unite su Business e Diritti Umani**. Il Sistema si applica sia agli stakeholder interni (dipendenti, collaboratori, lavoratori somministrati) che a quelli esterni (clienti, fornitori, P.A., comunità, Istituti scolastici).

Il Sistema di Gestione Integrato è costituito da un corpo documentale fatto di griglie di processo e procedure gestionali che descrivono i **principali processi aziendali**, ivi incluse le politiche e pratiche di approvvigionamento da applicare a fornitori e partner commerciali, con lo **scopo di definirne i requisiti e i pertinenti livelli di responsabilità**. Tutte le responsabilità, ruoli e autorità ed interazioni aziendali che hanno influenza sul Sistema di Gestione Organizzativo, sono stati definiti e documentati all'interno delle procedure aziendali e nel Sistema stesso.

Il **funzionamento** e la **costante applicazione** del **Sistema di Gestione Integrato** vengono verificati mediante **audit interni** svolti da personale competente e **audit da parte di enti terzi accreditati**.

Tutti gli impegni assunti dalla Società in materia di sostenibilità e responsabilità sociale sono comunicati ai lavoratori attraverso specifici momenti formativi a seguito dell'assunzione (c.d. Formazione di Benvenuto) e attraverso comunicazioni periodiche sui principali canali aziendali (intranet, portale *MyUmana*). Per il personale commerciale, sono previsti inoltre percorsi formativi dedicati che vertono anche sulla valorizzazione degli impegni che la società ha assunto.

Nell'ambito del Sistema di Gestione Integrato, in ottemperanza agli standard volontari presi a riferimento, **la società analizza e formalizza il contesto e le esigenze ed aspettative delle parti interessate**, individuando i **rischi da affrontare** e le **opportunità di miglioramento** per garantire il raggiungimento degli obiettivi stabiliti e il miglioramento continuo delle prestazioni e dei servizi offerti. L'analisi dei rischi, aggiornata almeno una volta l'anno in occasione del Riesame della Direzione, segue un criterio di valutazione della probabilità e gravità dei rischi medesimi, dove per ogni rischio ritenuto non tollerabile vengono pianificate le azioni necessarie per mitigarlo, valutandone ex post l'efficacia e riportandone l'esito in uno specifico allegato al Manuale.

In caso di **eventi non conformi alla procedura**, compresi i **reclami da parte del cliente o dell'autorità**, la società ha predisposto una **procedura dedicata alla loro gestione**, in cui è fatto obbligo a tutti gli addetti di segnalare l'evento al proprio responsabile diretto, che provvede a rilevare la non conformità sull'apposito documento di registrazione e a portare a conoscenza dei fatti i responsabili della funzione e dei processi interessati dall'evento, al fine di adottare le azioni necessarie. La registrazione della non conformità viene poi fatta pervenire al Responsabile del Sistema di Gestione (R.S.G.).

Inoltre, la società ha definito formali **canali di comunicazione** con i propri stakeholder dedicati alla **raccolta delle segnalazioni** di eventi non conformi e di **suggerimenti per il miglioramento delle prassi e della condotta aziendale** all'interno di documenti condivisi direttamente con le parti interessate (*Modello Organizzativo* pubblicato sul sito internet) o nel materiale consegnato alle stesse (*Passi Etici*). Le segnalazioni possono pervenire da ciascuna delle parti interessate dalle attività aziendali, siano esse interne o esterne e, per **minimizzarne i rischi di diffusione non controllata** e **tutelare la riservatezza del segnalante**, l'accesso ai canali di comunicazione è regolato da una specifica delega all'accesso.

Abbiamo affrontato negli anni le evoluzioni del mercato del lavoro, fermamente ancorati alla volontà di **diffondere un modello di flessibilità sostenibile per fare crescere insieme, attraverso il lavoro, le persone e le aziende**, non rinunciando mai all'impegno di garantire occupazione dignitosa, legale, correttamente retribuita, in un ambiente sicuro e nel rispetto delle diversità.

Rendicontiamo in **forma volontaria** per il **terzo anno consecutivo** le nostre **performance ESG** all'interno del **Bilancio di Sostenibilità 2022**, ove sono raccolti i dati, le azioni, gli impegni e i valori del Gruppo in materia di etica, trasparenza, responsabilità e sostenibilità, nonché in termini di impatti sull'economia, sull'ambiente e sulle persone. Anche quest'anno, per la seconda volta, si beneficia del contributo del coinvolgimento degli stakeholder esterni nella definizione dei temi materiali. **La struttura e i contenuti** del presente Bilancio, compresi i **temi materiali** dell'organizzazione, sono **approvati dal Consiglio di Amministrazione**, demandando la redazione del documento alle funzioni preposte. La bozza del Bilancio di Sostenibilità redatta viene successivamente sottoposta anche all'Assemblea dei Soci di Umana S.p.A per una presa d'atto. Infine, a valle dell'attività di verifica da parte di primaria società di revisione, il **Bilancio 2022 definitivo viene approvato dal Consiglio di Amministrazione**.

Il bilancio contiene, inoltre, il nostro **Piano Strategico di Sostenibilità** ed i dettagli circa la sua implementazione, quale conferma del nostro impegno nel perseguire lo sviluppo economico e sociale e il benessere generale delle nostre persone e delle comunità in cui operiamo.

Il Bilancio di Sostenibilità rappresenta quindi per noi un importante **strumento di rappresentazione dell'impatto delle nostre attività su economia, ambiente e persone**, nonché un fondamentale **strumento di informazione e dialogo** con tutti i nostri stakeholder.

Inoltre, nel corso degli ultimi anni, consapevole della crescente importanza legata ad una corretta gestione delle tematiche ESG e dei relativi impatti, la Società ha partecipato a **progetti ed iniziative di valutazione del livello di sviluppo dei processi ESG** in azienda. Infatti, nel 2021 è stata condotta un'analisi annuale globale volta ad ottenere il **Rating ESG** da parte dell'Istituto indipendente Cerved Rating Agency. Da tale analisi sono emersi alcuni punti di miglioramento della performance aziendale relativamente alle tre tematiche, la cui implementazione ha contribuito nel 2022 all'ottenimento del **livello "High"** presso lo stesso sistema di Rating. La Società ha avviato inoltre, con il supporto del consulente indipendente **Italian Welfare**, un **progetto di analisi del sistema di Welfare Aziendale**, volto a valutarne l'efficacia ed eventuali punti di miglioramento.

Grazie anche a tali attività di continuo miglioramento sotto il profilo ESG, il Gruppo Umana è risultato tra le 200 imprese vincitrici del contest svolto dalla società indipendente Statista nell'ambito del **premio Leader della Sostenibilità 2023**, a firma *IlSole24Ore - Statista*.

I risultati di tali analisi hanno portato alla **definizione di nuovi obiettivi in ambito ESG** - formalizzati nel Piano Strategico di Sostenibilità adottato - e all'**adozione di nuove procedure e sistemi di gestione per lo sviluppo dei temi ambientali, sociali, sulla sicurezza e di Governance** (quali ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001, attivazione del progetto per la *Certificazione della Parità di Genere, Piano di Mobilità Aziendale*).



Per maggiori dettagli circa il Codice Etico, le certificazioni ottenute dal Gruppo e la Politica Aziendale, si rimanda al seguente link del sito web: <https://www.umana.it/chi-siamo/responsabilita-sociale/>.



4.1 Il Piano Strategico di Sostenibilità

Il Gruppo Umana ha predisposto nel 2021 il suo primo **Piano Strategico di Sostenibilità** per orientare le sue azioni e le scelte future. È in ottica di sostenibilità, infatti, che il Gruppo ha definito una strategia chiara e mirata a dare un contributo concreto ad uno sviluppo economico compatibile con la salvaguardia dell'ambiente e delle persone.

Consapevoli dell'importanza di tale scelta, la fase di identificazione delle priorità strategiche ha coinvolto in modo diretto il Consiglio di amministrazione, il Top Management e i responsabili delle principali funzioni aziendali e si è tenuto conto delle best practice del settore in cui Umana opera, delle risultanze dell'attività di stakeholder engagement, nonché dei principali macro-trend in atto in ambito ESG a livello globale. È proprio grazie a questo confronto fattivo che sono emerse istanze ed aspettative preziose per l'individuazione dei target di sostenibilità maggiormente rilevanti per il Gruppo.

I target, di natura principalmente quantitativa, sono specifici, misurabili ed organizzati nei tre **filoni strategici ESG**, a seconda della pertinenza degli stessi, e pertanto raccolti e dettagliati in riferimento alle tematiche **ambientale, sociale** e di **governance**.

Umana ha aderito all'Agenda 2030 delle Nazioni Unite e, attraverso il proprio Piano di Sostenibilità, intende dare un contributo concreto attivo e incisivo, come Gruppo, al raggiungimento dei **Sustainable Development Goals (SDGs)**, in un percorso di responsabilità necessario per affrontare le sfide del futuro.

In sintesi, il Piano è il principale strumento di comunicazione dei nostri indirizzi strategici e dei nostri obiettivi concreti che ci impegniamo a rendicontare e ad aggiornare annualmente, consapevoli che la sostenibilità è un percorso di evoluzione ed integrazione continuo, che ci coinvolge insieme a tutte le nostre persone.

Il nostro impegno strategico si fonda sui seguenti **obiettivi ambientali, sociali** e di **governance**:



Ci poniamo obiettivi concreti di riduzione dell'impatto ambientale con la finalità ultima di raggiungimento del Net-Zero entro il 2045. Affronteremo un percorso per il raggiungimento di target intermedi che sarà caratterizzato principalmente da interventi di efficientamento energetico e da un piano formativo orientato alla sensibilizzazione della popolazione aziendale sui temi della transizione ecologica e sulle best practice al fine della riduzione degli impatti ambientali.



Rinnoviamo il nostro impegno sociale con l'intento ultimo di valorizzare a 360° le nostre persone, investendo nel loro benessere e nel loro sviluppo professionale all'interno del Gruppo, promuovendo con le nostre azioni quotidiane la diversità e l'inclusione.



Miriammo a mantenere un modello di governance basato su integrità, legalità e inclusività. Ci impegniamo a migliorare la trasparenza nel reporting ESG, a perseguire con maggiore efficacia la leadership femminile in azienda e a continuare il percorso di valutazione con criteri ESG della catena di fornitura, specialmente con riferimento ai nostri fornitori strategici.



Obiettivi	Target Year	Status
Definizione di un piano di sostituzione della flotta aziendale con mezzi a ridotto impatto ambientale	2023	In corso
Formazione in materia ambientale al 100% della popolazione aziendale	2023	In corso
Monitoraggio e misurazione delle emissioni di Scope 3 per le categorie Business Travel e Trasferimenti Casa-Lavoro dei dipendenti	2023	In corso
Completamento del relamping con bulbi led di tutte le sedi e le filiali delle società del Gruppo	2024	In corso
Utilizzo 100% carta con combinazione FSC e/o riciclata	2024	In corso



Obiettivi	Target Year	Status
Iniziative di sensibilizzazione sulle tematiche relative alla sicurezza sul lavoro	2023	In corso
Azioni finalizzate a ridurre il tasso di assenteismo per infortuni per i nostri lavoratori somministrati	2023	In corso
Implementazione di ulteriori iniziative di welfare e di work-life balance verso il 100% della popolazione aziendale	2024	In corso
Innovazione ed age management: Training Digitalizzazione e CyberSecurity al 100% della popolazione aziendale	2024	In corso
Servizi di orientamento a 180.000 studenti nel periodo 2022-2024	2024	In corso
Mantenimento del sostegno al territorio in termini di valore economico distribuito alla comunità	2024	In corso
Erogazione di 29 ore medie di formazione all'anno a dipendente	2026	In corso

Nell'ambito della formazione specifica in materia ambientale destinata all'intera popolazione aziendale, si proporranno sia corsi focalizzati sulla guida efficiente che training mirati alle modalità di risparmio energetico per un consumo energetico responsabile.

Nostro focus strategico per i prossimi anni sarà la costante formazione esterna e interna.

Il nostro welfare sarà caratterizzato dal consolidamento della modalità di lavoro agile e dal completamento delle dotazioni tecnologiche a tutta la nostra popolazione aziendale.

Verrà implementata una piattaforma unica di comunicazione e servizi welfare, tra cui la tutela per il rientro al lavoro dopo lunghe assenze. Saranno inoltre incrementati gli spazi condivisi e di ristoro e ricreazione nelle nostre sedi e nei nostri uffici.

Saremo sempre attenti alle famiglie dei nostri dipendenti, continuando ad offrire formazione in materia di genitorialità, educazione alimentare e caregiving, servizi di orientamento scolastico e al lavoro per i loro figli, oltre ad una vasta gamma di servizi interni, per permettere ai nostri dipendenti di conciliare al meglio i tempi di vita privata-vita lavorativa.



Obiettivi	Target Year	Status
Avviare un progetto di verifica e attestazione da parte della società di revisione delle informazioni contenute nel Reporting di Sostenibilità	2022	Raggiunto
Costituzione di un Comitato Sostenibilità endoconsiliare e assegnazione di ruoli e responsabilità	2022	Raggiunto
Completare un percorso di formazione destinato a tutti i membri del CdA per lo sviluppo delle competenze su tematiche ESG	2023	In corso
Promuovere l'empowerment delle donne: <ul style="list-style-type: none"> • Aumentare del 30% la componente femminile in ruoli di leadership sia nel CdA sia nel top management • Sviluppare iniziative per favorire la Gender Equality • Diffondere la cultura della Diversity & Inclusion mediante percorsi di formazione al 100% della popolazione aziendale 	2024	In corso
Implementazione di un sistema di qualificazione a punteggio su criteri ESG per i fornitori strategici del Gruppo	2025	In corso



4.2 Il coinvolgimento degli Stakeholder

Il Gruppo Umana mantiene rapporti costanti, solidi e fondati sulla trasparenza con i propri stakeholder.

In particolare, crea relazioni, stabili e pensate per durare nel tempo grazie ad un dialogo continuo e ad occasioni di incontro, che diventano un prezioso strumento per comprendere le specifiche richieste, le aspettative e le esigenze di ciascuna categoria considerata.

Il Gruppo Umana sfrutta queste occasioni anche per informare e sensibilizzare i propri stakeholder sulle principali azioni del Gruppo in ambito sostenibilità e sui cambiamenti di scenario in cui opera.

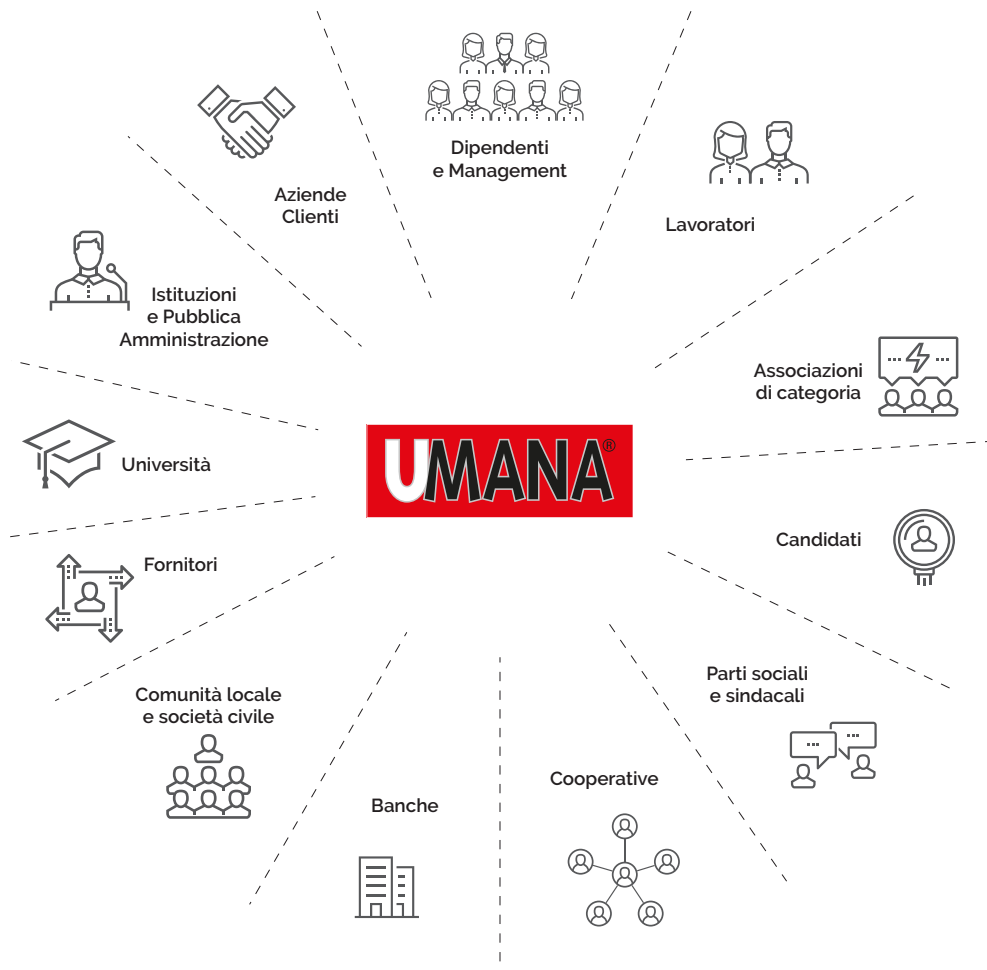
Per consolidare un dialogo duraturo e mutualmente proficuo, i presupposti sono:

- l'identificazione e l'aggiornamento degli stakeholder chiave, con i quali confrontarsi periodicamente attraverso indagini interne sottoposte alle strutture aziendali deputate alla gestione quotidiana dei rapporti con le rispettive categorie di portatori d'interesse;
- la definizione delle modalità più adeguate al coinvolgimento degli stakeholder, in funzione delle specificità di ciascuna categoria.

In un'ottica di continuo miglioramento del processo di coinvolgimento degli stakeholder, nel 2022 il Gruppo ha coinvolto un **panel variegato di stakeholder**, quali: Associazioni di categoria; Parti sociali e sindacali; lavoratori e candidati; scuole, ITS e Università; banche; Cooperative sociali e del terzo settore; Istituzioni e Pubblica Amministrazione; Comunità locale e società civile; fornitori; clienti; rappresentanti aziendali e top management.

In tal modo è stato possibile coinvolgere una platea diversificata composta sia da categorie di stakeholder che ricoprono un ruolo strategico per la Società sia da categorie portatrici della visione aziendale in ambito di sostenibilità.

Gli Stakeholder di Umana



Di seguito sono riportate le principali modalità di coinvolgimento e dialogo:

Categoria di stakeholder	Modalità di coinvolgimento e dialogo
Dipendenti e Management	Iniziative di formazione (in modalità sia sincrona che asincrona e in momenti diversi: ingresso, reingresso, periodicamente); informazione (portale MyUmana, circolari, pop up, mail collettive); consulenza da parte di alcune funzioni centrali tramite canali diretti (telefonate, mail); incontri collettivi (che assolvono anche a finalità di coordinamento, condivisione dati, vision).
Lavoratori	Coinvolgimento attraverso questionari di customer satisfaction; colloqui one to one con corsisti; monitoraggio e coinvolgimento costante, anche mediante focus group con personale interno, circa la missione e gli ambiti di miglioramento relativi a specifici temi; partecipazione ad interviste durante le ispezioni SA8000.
Aziende clienti	Attività di consulenza svolte da personale di filiale e commerciale o direttamente dalla funzione centrale, sia a distanza che in presenza; attività di convegnistica; supporto per esigenze specifiche che possono prevedere il coinvolgimento delle Parti sociali (accordi sindacali, riduzioni di personale, progetti formativi); seminari in presenza, eventi customizzati e webinar quali momenti di condivisione e promozione della cultura legale; incontri in azienda per sondare fabbisogni formativi, nuovi progetti di sviluppo; visite e telefonate per monitorare l'andamento della formazione in corso o stato dell'arte dell'azienda (così da supportarla nell'intercettare fabbisogni specifici non palesati dall'interlocutore).
Associazioni di categoria	Partnership con il Sistema Confindustria, iscrizione a 59 associazioni territoriali di Confindustria con cui vengono realizzate attività convegnistiche e seminariali; collaborazioni progettuali con Associazioni di categoria e Federazioni di settore. A titolo esemplificativo si citano: Stati Generali dell'Orientamento del 17 maggio 2022, Convegno Giovani Imprenditori del 14 e 15 ottobre 2022 e Forum Piccola Industria dell'11 e 12 novembre 2022. Adesione e presenza attiva nell'associazione di settore delle Agenzie per il Lavoro (Assolavoro). Partnership con Confagricoltura, realizzazione congiunta di convegni e seminari sia nazionali che locali per diffondere nel settore agricolo una moderna gestione della flessibilità del lavoro, nel rispetto di tutte le norme. Collaborazioni, ad esempio, con Soci Adapt (associazione per lo studio del diritto del lavoro fondata da Marco Biagi).

Categoria di stakeholder	Modalità di coinvolgimento e dialogo
Istituzioni e Pubblica Amministrazione	Confronto con le Istituzioni nazionali, a cominciare dal Ministero del Lavoro, e Istituzioni locali; collaborazione con le Pubbliche Amministrazioni (Regioni, Comuni, Comunità ed Enti Territoriali) attraverso protocolli di collaborazione, iniziative congiunte, attività di orientamento, Sportelli Lavoro. Laboratori del Lavoro, presentazione di opportunità di progetto ad Enti Pubblici attraverso interazioni dirette, partecipazione a bandi. Tavole rotonde e convegni con Enti e soggetti di varia provenienza e portatori di interessi diversificati.
Candidati	Colloqui e workshop di orientamento al lavoro, presentazioni aziendali e presentazioni per aree specialistiche, eventi organizzati internamente, career day e fairs organizzati da enti esterni presso scuole, ITS e Università; stesura e divulgazione di materiali informativi e video di orientamento al lavoro, attivazione piattaforme di divulgazione di annunci di lavoro.
Comunità locale e società civile	Collaborazioni progettuali e supporto diretto ad enti di formazione e fondazioni. Progetti home care premium (collaborazione con alcuni Comuni per fornire ai cittadini servizi di assistenza domiciliare) o di altra natura (collaborazioni strutturate con Case di riposo) nell'ambito dei servizi di cura e assistenza familiare. A titolo esemplificativo si citano: Padova, Rovigo, Prato, Città di Castello, Dolomiti, Portogruaro, Genova, Parma, Torino, Unione Terre d'Argine, Progetto "Badando" in Emilia-Romagna.
Parti sociali	Costanti rapporti con le Organizzazioni Sindacali nella programmazione, progettazione e gestione di nuovi servizi e nuove misure di politiche attive al lavoro, di riqualificazione professionale e di ricollocazione. Iscrizione e partecipazione attiva agli Enti bilaterali di settore (Ebitemp e Forma.Temp).
Scuole, ITS e Università	Collaborazione per promuovere la cultura del lavoro e attività di orientamento e inserimento lavorativo, anche mediante la partecipazione a career day organizzati da vari Atenei italiani, docenze, interventi, testimonianze, diffusione di materiale di orientamento e attivazione di apprendistati duali. A titolo esemplificativo si citano: Testimonianza all'interno del Master in Diritto del lavoro, Università Ca' Foscari di Venezia; testimonianza di orientamento sui contratti di lavoro per laureandi e neolaureati in eventi di Umana presso Università NABA, Università Ca' Foscari, Università di Udine, Università Bicocca,
Banche	Dialogo basato sul racconto prospettico, che include beni intangibili e una visione di medio periodo, al fine di orientare al meglio gli investimenti anche in relazione alle direttive europee in materia ESG.
Fornitori	Selezione, qualifica e dialogo costante con i fornitori strategici, a cui è sottoposto il Patto di Condotta per assicurare di instaurare relazioni basate su rapporti trasparenti e solide fondamenta etiche e sostenibili.
Cooperative sociali e del terzo settore	Sviluppo di progetti comuni per promuovere iniziative a favore di persone con disabilità, migranti e richiedenti asilo, anche con l'obiettivo di creare condizioni che facilitino l'accesso al lavoro da parte di lavoratori a rischio di marginalità sociale.



4.3 L'analisi di materialità

Dal 2020 il Gruppo Umana realizza l'analisi di materialità, funzionale a identificare le questioni di sostenibilità più rilevanti per la Società, in linea con quanto previsto dagli Standard di rendicontazione GRI (Global Reporting Initiative). Gli esiti di tale analisi consentono di guidare ed orientare la strategia, l'impegno e la rendicontazione del Gruppo.

Nel corso del 2021, gli standard GRI sono stati aggiornati nella loro nuova versione - Universal Standards - e con essi anche l'approccio da seguire per l'analisi di materialità 2022. Quest'ultima si concentra ora sull'individuazione e sulla valutazione degli **impatti - positivi, negativi, attuali e potenziali - delle organizzazioni sull'economia, l'ambiente e le persone, inclusi quelli sui diritti umani** (*prospettiva inside out*), integrando la prospettiva dei diversi stakeholder in un unico processo di valutazione.

Il processo di analisi di materialità svolto quest'anno si è pertanto articolato in quattro fasi, in linea con l'aggiornamento dello standard di rendicontazione:

1

Comprensione del contesto dell'organizzazione

È stata svolta un'analisi del contesto in cui la società opera al fine di identificare gli aspetti rilevanti per il Gruppo Umana in considerazione dell'attività svolta e dei servizi offerti, dei rapporti di business, del contesto di sostenibilità in cui si muove e delle aspettative dei suoi stakeholder. La mappatura di tali informazioni è cruciale per permettere l'identificazione preliminare degli impatti effettivi e potenziali del Gruppo. Pertanto, è stata svolta un'analisi di benchmark sui peer funzionale ad individuare i temi potenzialmente materiali e le best practice di settore. L'aggiornamento dell'analisi del contesto di riferimento ha portato a definire nuovi cluster di temi potenzialmente materiali, che sono passati da 15 nel 2021 a 12 nel 2022. Inoltre, in considerazione delle best practice di settore, i temi connessi agli aspetti di Governance e di privacy dei dati sono stati valorizzati come prerequisiti per una conduzione sostenibile dell'attività economica - e non più come temi potenzialmente materiali - oggetto comunque in quanto tali di rendicontazione all'interno del presente Bilancio.

2

Individuazione di impatti effettivi e potenziali

Si sono identificati gli impatti positivi e negativi associati ai temi potenzialmente materiali definiti nella fase precedente. In particolare, sono stati individuati gli impatti positivi e negativi, effettivi e potenziali, su economia, ambiente e persone, inclusi i diritti umani, che il Gruppo Umana ha nell'ambito delle proprie attività e dei propri rapporti di business. Si precisa che per impatti effettivi si intende quelli che si sono già manifestati, mentre per impatti potenziali si intendono quelli che potrebbero manifestarsi ma non lo hanno ancora fatto.

3

Valutazione della portata degli impatti

Per stabilirne la priorità, è stato somministrato agli stakeholder del Gruppo, appartenenti alle categorie sopra illustrate, un questionario finalizzato a far valutare la significatività degli impatti - positivi e negativi - su ambiente, società e persone su una scala da 1 (improbabile e poco significativo) a 4 (probabile e significativo). La significatività degli impatti comprende due elementi cruciali: la gravità/magnitudo dell'impatto associato al tema e la probabilità di accadimento dell'impatto. Dopo aver valutato la significatività degli impatti, ai partecipanti è stato chiesto, inoltre, di votare i *tre temi materiali più significativi* e i *tre temi meno significativi*, ossia i tre temi rispetto ai quali si ritiene che il Gruppo Umana abbia una maggiore o minore capacità di influire verso l'esterno. Complessivamente sono stati coinvolti oltre 100 stakeholder, registrando un tasso di risposta del 95%.

4

Prioritizzazione degli impatti più importanti per la rendicontazione

L'analisi delle votazioni espresse dagli stakeholder ha permesso di prioritizzare gli impatti e, di conseguenza, di definire la lista dei temi materiali prioritizzati del Gruppo Umana. Nessun tema valutato durante l'analisi è risultato essere non materiale alla luce della soglia di materialità considerata (1,5). La lista dei temi materiali prioritizzati è stata sottoposta infine alla validazione del Consiglio di Amministrazione.

Di seguito si mostrano gli impatti positivi e negativi associati a ciascun tema che sono stati oggetto di valutazione da parte degli stakeholder:



BUSINESS

Tema materiale	Impatti associati a ciascun tema	Classificazione
Attrattività e fidelizzazione	Soddisfazione dei bisogni e delle richieste dei clienti , offrendo servizi utili e proponendo candidati adeguati, anche grazie ad un'analisi attenta dei trend di mercato della singola azienda e indagini di customer satisfaction	<i>Impatto positivo</i>
	Insoddisfazione dei clienti , non offrendo servizi e candidati in linea con le loro esigenze e preferenze, con conseguenze in termini di perdita di attrattività e fedeltà dei clienti	<i>Impatto negativo</i>
Formazione esterna e cultura d'impresa	Sviluppo di soluzioni formative e di orientamento in linea con i trend del mercato del lavoro come risposta ai fabbisogni delle imprese e di chi è alla ricerca di un impiego	<i>Impatto positivo</i>
	Mancato supporto alle imprese e alle persone in cerca di lavoro a causa dell'offerta di soluzioni formative e di orientamento non allineate ai trend del mercato e alle esigenze individuali	<i>Impatto negativo</i>
Cultura del lavoro e digitalizzazione	Benefici in termini di occupazione, gestione flessibile del personale e competitività sul mercato grazie alla promozione della cultura del lavoro tra aziende e nelle loro associazioni, nonché attraverso la digitalizzazione e le nuove tecnologie	<i>Impatto positivo</i>
	Impatti negativi in termini di occupazione, gestione flessibile del personale e competitività sul mercato dovuti alla mancata diffusione della cultura del lavoro tra le aziende e al mancato sviluppo di soluzioni tecnologiche innovative e digitali	<i>Impatto negativo</i>
Cultura del rispetto delle regole	Promozione di comportamenti responsabili e etici volti a garantire la corretta applicazione delle normative e il rispetto del valore e della crescita professionale dei lavoratori, anche supportando le aziende clienti e le parti interessate con attività di consulenza e iniziative di sensibilizzazione in tale ambito	<i>Impatto positivo</i>
	Non corretta applicazione della normativa e mancato rispetto del valore e della crescita professionale dei lavoratori da parte delle aziende clienti, derivanti dalla mancata promozione di comportamenti responsabili e etici , anche mediante idonee attività di consulenza e sensibilizzazione in materia	<i>Impatto negativo</i>



SOCIETÀ

Tema materiale	Impatti associati a ciascun tema	Classificazione
Gestione della catena di fornitura	Creazione di una catena di fornitura responsabile e trasparente attenta agli aspetti di sostenibilità con impatti positivi su ambiente, persone ed economia	<i>Impatto positivo</i>
	Danni all'ambiente e alle persone e violazione dei diritti umani derivanti da una gestione non responsabile della catena di fornitura	<i>Impatto negativo</i>
Rapporto con le comunità locali e il territorio	Creazione di valore per le comunità, locali gli stakeholder e il territorio attraverso iniziative ed eventi di carattere sportivo, culturale e artistico	<i>Impatto positivo</i>
	Mancanza di iniziative di coinvolgimento del territorio e delle comunità locali con impatti negativi sul territorio e sulle comunità locali	<i>Impatto negativo</i>
Orientamento e attività correlate	Benefici in termini di occupabilità dei giovani attraverso la partecipazione attiva nell'orientamento con scuole, ITS ed Università, anche in stretta connessione con i territori e le comunità di riferimento, con impatti positivi nella società nel lungo termine	<i>Impatto positivo</i>
	Mancato sviluppo di attività di orientamento dei giovani in scuole, ITS ed Università con conseguenze negative sull'occupabilità dei giovani	<i>Impatto negativo</i>
Politiche Attive e collaborazione con la Pubblica Amministrazione	Creazione di mercati del lavoro aperti, dinamici ed efficienti a beneficio di tutte le parti interessate, attraverso un costante dialogo con Istituzioni e Pubblica Amministrazione, anche al fine di promuovere Politiche Attive per il Lavoro e co- progettare nuove proposte a sostegno di persone ed imprese	<i>Impatto positivo</i>
	Mancata promozione di Politiche Attive per il Lavoro dovuta ad un'inefficiente collaborazione con Istituzioni e Pubblica Amministrazione, con ricadute negative sulle persone, rispetto alla propria posizione nel mercato del lavoro	<i>Impatto negativo</i>



AMBIENTE

Tema materiale	Impatti associati a ciascun tema	Classificazione
Impatto ambientale e risparmio energetico	Riduzione delle emissioni di GHG tramite iniziative di monitoraggio dei consumi energetici, utilizzo di energia rinnovabile, ricorso alla mobilità sostenibile e riduzione degli sprechi grazie ad una gestione attenta e responsabile di rifiuti e dei materiali (carta) con impatti positivi sull'ambiente	<i>Impatto positivo</i>
	Generazione di emissioni di GHG ed elevato spreco di risorse a causa di modalità di gestione inefficienti e comportamenti non sostenibili, con impatti negativi sull'ambiente	<i>Impatto negativo</i>



PERSONE

Tema materiale	Impatti associati a ciascun tema	Classificazione
Salute e sicurezza sul lavoro	Rafforzamento della cultura aziendale e miglioramento dei comportamenti delle persone di Umana in materia di salute e sicurezza, prevenendo incidenti e danni alla salute che possono verificarsi durante lo svolgimento delle attività dei dipendenti diretti e dei lavoratori somministrati	<i>Impatto positivo</i>
	Infortunati con gravi conseguenze sulla salute e sicurezza dei dipendenti diretti e dei lavoratori somministrati dovuti alla mancata garanzia di elevati livelli di sicurezza dei posti di lavoro	<i>Impatto negativo</i>
Diversità, inclusione e pari opportunità	Diffusione di una cultura inclusiva , anche mediante lo sviluppo di proposte formative dedicate alle imprese e l'implementazione di iniziative in tale ambito volte ad assicurare pari opportunità, uguaglianza e non discriminazione, a beneficio di tutte le persone che entrano in contatto con l'azienda	<i>Impatto positivo</i>
	Ambiente di lavoro non inclusivo con conseguenti impatti negativi generati da episodi di discriminazione e disparità nelle condizioni lavorative e mancata inclusione di persone svantaggiate, disabili e categorie protette	<i>Impatto negativo</i>
Sviluppo e benessere delle persone	Crescita professionale e benessere delle persone* del Gruppo Umana grazie alla creazione di percorsi di sviluppo e di formazione continua e iniziative e strumenti di welfare, creando un ambiente di lavoro che aiuti a prosperare come dipendenti e individui, e raggiungere così il pieno potenziale	<i>Impatto positivo</i>
	Mancata crescita professionale e insoddisfazione delle persone¹ del Gruppo Umana a causa di programmi di formazione e sviluppo non orientati alle loro esigenze e strumenti di welfare insoddisfacenti e inadeguati	<i>Impatto negativo</i>

1 Con la terminologia «**Persone del Gruppo Umana**» si intendono sia i dipendenti diretti che il personale somministrato.

Il risultato finale dell'analisi di materialità condotta è rappresentato dalla lista dei temi materiali prioritizzati del Gruppo Umana, raggruppati negli ambiti «Business», «Società», «Ambiente» e «Persone», illustrata di seguito:

LISTA DEI TEMI MATERIALI PRIORITIZZATI DEL GRUPPO UMANA
Attrattività e fidelizzazione
Sviluppo e benessere delle persone
Formazione esterna e cultura d'impresa
Cultura del lavoro e digitalizzazione
Cultura del rispetto delle regole
Diversità, inclusione e pari opportunità
Politiche attive e collaborazione con la Pubblica Amministrazione
Orientamento e attività correlate
Salute e sicurezza sul lavoro
Rapporto con le comunità locali e il territorio
Gestione della catena di fornitura
Impatto ambientale e risparmio energetico

Legenda: ■ BUSINESS ■ SOCIETÀ ■ AMBIENTE ■ PERSONE

Il nuovo approccio di materialità ha messo in luce come i temi più rilevanti nel 2022 risultino complessivamente essere quelli legati agli ambiti "Business" e "Persone". In particolare, la rilevanza delle tematiche «Attrattività e fidelizzazione» e «Formazione esterna e cultura d'impresa» risulta cresciuta rispetto al 2021.

Al contrario, quest'anno gli stakeholder hanno ritenuto, rispetto al 2021, meno probabili e meno significativi gli aspetti connessi alla "Cultura e rispetto delle regole" e alla "Salute e sicurezza".

Le tematiche appartenenti all'ambito "Società" hanno mantenuto complessivamente la stessa rilevanza del 2021, ed in particolare i temi «Gestione della catena di fornitura» e «Impatto ambientale e risparmio energetico» si confermano tra i temi meno rilevanti, in continuità con lo scorso anno, in ragione anche della natura e del settore di business in cui il Gruppo opera.

Le azioni implementate e gli impegni adottati dal Gruppo Umana con riferimento a ciascun tema materiale sono illustrati nelle rispettive sezioni di riferimento di ciascun tema e nella sezione "Il Piano Strategico di Sostenibilità".

Al fine di assicurare una maggiore comprensione, si riporta comunque di seguito una definizione dei temi materiali sopra menzionati:

Tema materiale	Descrizione
Ambito: Business	
Attrattività e fidelizzazione	Analizzare i bisogni, il contesto di riferimento e i trend di mercato della singola azienda, al fine di comprendere quali possano essere i servizi utili e l'adeguatezza dei candidati da proporre. Monitorare e conseguentemente migliorare il grado di soddisfazione dei nostri clienti in relazione ai servizi offerti attraverso indagini di customer satisfaction
Trasformazione digitale	Promuovere la cultura del lavoro tra le aziende e nelle loro associazioni e abbracciare la digitalizzazione come una vera e propria opportunità per aumentare l'occupazione, migliorare le condizioni di lavoro e ridurre gli ostacoli che impediscono alle persone di entrare nel mondo del lavoro, nonché per una moderna e flessibile gestione del personale, anche ai fini di un vantaggio competitivo e miglioramento del nostro posizionamento futuro sul mercato
Formazione esterna e cultura d'impresa	Implementare soluzioni formative e di orientamento alla formazione, come risposta ai fabbisogni delle imprese e di chi è senza lavoro. Fornire alle imprese punti di vista nuovi rispetto alle tendenze in atto e supportarle nel lungo periodo attraverso workshop ed eventi
Cultura del lavoro e innovazione	Promuovere e diffondere comportamenti responsabili e etici rispettosi delle normative e del valore dei lavoratori, affiancando le aziende clienti con attività di consulenza o supporto per esigenze specifiche (come accordi sindacali, riduzioni di personale, progetti formativi). Diffondere una cultura del rispetto delle regole organizzando, anche insieme alle Istituzioni, iniziative di definizione e sensibilizzazione della tematica per tutte le parti interessate
Ambito: Società	
Gestione della catena di fornitura	Instaurare con i nostri fornitori un rapporto improntato al concetto di responsabilità e trasparenza. Selezionare fornitori e collaboratori attraverso processi equi e trasparenti, che prevedano l'integrazione di criteri di sostenibilità
Rapporto con le comunità locali e il territorio	Dedicare grande attenzione nel coinvolgimento delle comunità locali attraverso lo sviluppo di iniziative che promuovano l'arte, la cultura e lo sport. Generare valore per la comunità, gli stakeholder e il territorio attraverso eventi di carattere sportivo, culturale e artistico
Orientamento e attività correlate	Generare impatti positivi nella società sul lungo termine attraverso la partecipazione attiva nell'orientamento. Focalizzarsi sullo sviluppo di attività di orientamento dei giovani negli istituti scolastici (Scuole Superiori, ITS, Università) e porsi l'obiettivo di intervenire sin da subito sulla loro occupabilità, anche in stretta connessione con i territori e le comunità di riferimento
Politiche attive e collaborazione con la Pubblica Amministrazione	Rafforzare il rapporto con le Istituzioni e con la Pubblica Amministrazione con l'obiettivo di creare le condizioni per continuare a sostenere aziende e candidati in ogni fase del loro percorso. Focalizzarsi in particolare sulla creazione di mercati del lavoro aperti, dinamici ed efficienti che portino a risultati ottimali per tutte le parti interessate, attraverso un impegno attivo al dialogo con la P.A. al fine di promuovere politiche attive per il lavoro e co-progettare nuove proposte a sostegno di imprese e cittadini

Tema materiale	Descrizione
Ambito: Ambiente	
Attrattività e fidelizzazione	Assicurare, nello svolgimento delle attività, la piena osservanza e conformità di tutte le leggi, regolamenti ed altre disposizioni applicabili in materia ambientale, e puntare a perseguire il miglioramento continuo delle nostre prestazioni e la riduzione dell'impatto ambientale da noi generato
Ambito: Persone	
Salute e sicurezza sul lavoro	Continuare a garantire elevati livelli di sicurezza dei nostri posti di lavoro attraverso il miglioramento dei comportamenti delle nostre persone e il diffondersi della cultura aziendale, prevenendo allo stesso tempo incidenti e danni alla salute che possano verificarsi durante lo svolgimento delle attività dei dipendenti diretti e dei lavoratori somministrati, anche con riferimento ad eventi pandemici.
Diversità e inclusione e pari opportunità	Valorizzare le peculiarità individuali favorendo l'inserimento di persone svantaggiate, riconoscendo il valore della diversità e promuovendo l'integrazione di disabili e di categorie protette, prestando attenzione al rispetto dei diritti umani e dei diritti dei lavoratori. Sviluppare proposte formative dedicate alle imprese per supportare la diffusione di una cultura della diversità e l'implementazione di iniziative in tale ambito.
Sviluppo e benessere delle persone	Garantire a tutte le nostre persone un'adeguata formazione, che consenta loro di crescere professionalmente e sviluppare il maggior numero di competenze possibili. Aiutare le nostre persone a sviluppare il proprio vero potenziale attraverso la creazione di percorsi di sviluppo e di formazione continua. Promuovere il benessere delle nostre persone e del personale in somministrazione attraverso strumenti e iniziative volti a migliorare il benessere dei lavoratori, la collaborazione interna e la condivisione delle competenze, creando un ambiente di lavoro che aiuti a prosperare come dipendenti e individui, e raggiungere così il pieno potenziale.



Per noi il lavoro è un valore perché attraverso il lavoro le aziende e le persone crescono, insieme.



5. Il nostro impegno per il mondo del lavoro e per i lavoratori

Puntiamo a generare un cambiamento positivo nel mondo del lavoro e per i lavoratori con la nostra azione quotidiana.

Condividiamo il nostro Codice Etico, patrimonio della nostra cultura e punto di riferimento della politica aziendale per guidare le decisioni e le attività del Gruppo. Anche la certificazione SA8000 dimostra che l'integrità verso i lavoratori è base salda del nostro agire.

Restiamo costantemente aggiornati per approcciare con innovazione al mondo del lavoro, mantenendo come nostro caposaldo la cultura del rispetto delle regole.

Lavoriamo in sinergia con la Pubblica Amministrazione in modo da valorizzarne il ruolo di creatrice di opportunità per le persone.



Il nostro impegno per il mondo del lavoro e per i lavoratori

Highlights

35.900

ORE DI FORMAZIONE INTERNE su legalità, etica, salute e sicurezza dal 2020

29

EVENTI NELL'AMBITO DELLE POLITICHE ATTIVE

3.170

CORSI EROGATI CON FONDO FORMA.TEMP nel 2022

345

INIZIATIVE CONVEGNISTICHE SU LEGALITÀ ED ETICA dal 2020 con anche Uomo e Impresa

31%

SOMMINISTRATI ASSUNTI a tempo indeterminato nel 2022

89

Academy ICT

716

Studenti che hanno terminato Academy

449

Studenti somministrati da Umana post Academy



Goal 8: Lavoro dignitoso e crescita economica

Il Goal 8 ha l'obiettivo di incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti

Le nostre attività di Agenzia per il Lavoro sono strettamente correlate all'Obiettivo 8 poiché, **favorendo la crescita economica capace di generare nuovo lavoro e facilitando l'incontro tra domanda e offerta**, possiamo stimolare l'ingresso nel mondo del lavoro dei candidati, verso un'occupazione di qualità, in un contesto di legalità e puntando alla crescita professionale



Goal 4: Istruzione di qualità

Il Goal 4 ha l'obiettivo di fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti

Il nostro impegno in **attività di formazione**, rivolte sia ai giovani che si stanno affacciando al mondo del lavoro, sia ai soggetti che devono ricostruire o aggiornare le loro conoscenze per mantenere o riprendere un'occupazione, punta a **valorizzare e potenziare le competenze** di ciascuno attraverso iniziative specifiche. La nostra pluriennale esperienza nella formazione professionalizzante e nell'Alta Formazione ci consente di guardare alle didattiche con le lenti delle imprese, con pragmatismo ed efficacia, costruendo percorsi ad hoc che rispondono alle esigenze delle aziende in quel momento e per quel contesto economico, generando un placement altissimo e il più ampio possibile.



Goal 9: Imprese, innovazione e infrastrutture

Il Goal 9 ha l'obiettivo di costruire infrastrutture resilienti e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile

L'innovazione e la digitalizzazione dei processi sono temi a cui Umana è, nel suo essere azienda, da sempre legata. E questo, per anticipare le esigenze dei clienti, dialogare con la parte più innovativa e tecnologica delle nuove economie, anche su scala internazionale. Umana ha risposto puntualmente a queste nuove esigenze, anche dotandosi di infrastrutture capaci, ad esempio, di generare formazione ad alto livello che sappia essere inclusiva, avvicinare le persone, ridurre le distanze e semplificare gli apprendimenti. Sviluppare e diffondere questi modelli è per noi il miglior modo di costruire un futuro nel quale la tecnologia e l'innovazione possano essere sempre al servizio delle persone.



Goal 16: Pace, giustizia e istituzioni solide

Il Goal 16 ha l'obiettivo di promuovere società pacifiche e inclusive orientate allo sviluppo sostenibile, garantire a tutti l'accesso alla giustizia e costruire istituzioni efficaci, responsabili e inclusive a tutti i livelli

Siamo parte attiva nella promozione e diffusione della cultura della legalità e partecipiamo al dibattito per garantire che questa sia fondamento del mondo del lavoro. Siamo al fianco della Pubblica Amministrazione, nelle sue varie articolazioni territoriali, affinché sia in grado di rispondere in maniera sempre più efficace e tempestiva ai bisogni dei propri cittadini.



5.1 La persona al centro

Per noi le **persone** sono al centro di ogni sistema economico e valoriale. Crediamo fermamente che creatività e passione alimentino ogni individuo e, per questo, nell'affiancare le persone nella ricerca di un lavoro, **puntiamo a valorizzarne le competenze e a potenziare la loro motivazione**, cercando di soddisfare le loro aspettative. Al fine di garantire la loro occupabilità, le supportiamo individuando la migliore opportunità di crescita sul mercato, progettando corsi di formazione per ampliare le loro competenze, per aggiornarle o intraprendendo percorsi per costruirne di nuove. Generiamo il miglior incontro possibile e, una volta avvenuto, seguiamo il candidato in tutta la fase più delicata del rapporto in azienda: quella della conoscenza reciproca, affiancandolo nella fase dell'on-boarding con costanti azioni di monitoraggio e ascolto.

Nello stesso tempo, **accompagniamo ogni giorno le imprese nella ricerca del migliore e più adeguato collaboratore**, affrontando con entusiasmo la grande sfida di soddisfare le esigenze precise di ogni impresa, proponendo la persona più idonea e motivata al ruolo proposto.

La nostra storia è fatta di persone che si incontrano, relazioni e opportunità da sviluppare. Cresciamo con le persone, perché far crescere le persone è sempre stato il nostro miglior successo.

La nostra missione è costruire e coltivare relazioni e cerchiamo di portarla avanti da sempre con il massimo **impegno** ed **estrema cura**. Le imprese hanno **fiducia** in noi e noi cerchiamo di ripagarle al meglio.



5.1.1 La cultura del rispetto delle regole

La nostra missione è creare e accrescere il valore attraverso la fornitura di servizi innovativi per garantire la massima soddisfazione del cliente. Intendiamo raggiungere questo ambizioso obiettivo nel completo rispetto dei legittimi interessi di tutte le categorie di soggetti interessati, dei **principi di equità e correttezza** nella gestione dei rapporti di lavoro, delle norme sulla sicurezza dei lavoratori e delle leggi e disposizioni regolamentari applicabili ai diversi campi di attività.

CODICE ETICO "ESSERE UMANA"

Alla luce dello sviluppo e alla nostra espansione sul territorio nazionale, è nata l'esigenza di codificare il nostro approccio etico. A questo proposito, abbiamo realizzato nel 2004 il Codice Etico "Essere Umana", steso da un gruppo di nostri dipendenti differenti per provenienza geografica, ruolo aziendale e responsabilità. Siamo stati la prima Agenzia per il Lavoro a essersi dotata di un proprio Codice Etico, con cui abbiamo scelto di rendere ufficiale proprio quell'assunto che, da sempre, è alla base del nostro modo di essere impresa: la centralità della Persona. Il Codice è fornito ai nostri nuovi clienti, diffuso costantemente tra i nostri dipendenti interni e pubblicato sul nostro sito internet per libera consultazione. Nel 2011, Umana ha pubblicato il documento "Passi Etici" e, a marzo del 2020, a 16 anni dalla prima stesura del Codice, in un contesto radicalmente cambiato, abbiamo rieditato in chiave moderna la "carta" dei valori aziendali, attraverso la pubblicazione del documento "Sostenibilità ed Etica".

Il nostro tratto distintivo è agire perseguendo la cultura del rispetto delle regole tra le nostre persone e tra gli stakeholder con cui ci interfacciamo promuovendo **comportamenti responsabili, etici e rispettosi** del valore e della crescita personale e professionale delle persone.

CERTIFICAZIONE SA8000

Modello di gestione per garantire un comportamento Etico da parte delle Imprese, la norma internazionale **SA8000:2008** è la prima certificazione dedicata alle risorse umane, volta a migliorare le condizioni lavorative attraverso delle "regole comportamentali" riconosciute in tutto il mondo. In coerenza con i principi espressi nel 2004, abbiamo ottenuto questa certificazione, con la quale sono state riconosciute le caratteristiche di etica, senso di responsabilità, sostenibilità e correttezza del nostro agire aziendale. Definiamo queste caratteristiche "**la via Umana alla flessibilità**" in quanto ricordano a tutti i nostri stakeholder l'importanza di una corretta e trasparente gestione del capitale umano e della sensibilizzazione al rispetto dei principi etici da parte di tutti, dalla direzione ai fornitori, dal personale dipendente a tutti gli altri stakeholder interni ed esterni.

Abbiamo adottato un **Modello Organizzativo** volto a prevenire i rischi di commissione dei reati previsti dal D.lgs. 231/2001 e successive modifiche e a limitarne eventuali impatti nel caso in cui venissero compiuti atti illeciti, eludendo fraudolentemente lo stesso. Il Modello Organizzativo guida e supporta ogni dipendente affinché persegua nella maniera più efficace gli obiettivi aziendali, nel pieno rispetto dei principi stabiliti dall'organizzazione. Parte essenziale di tale Modello è il nostro **Codice di Comportamento**, che integra i contenuti del Codice Etico. Per garantire a tutte le nostre persone una piena conoscenza di tale modello, abbiamo strutturato uno specifico modulo di formazione dedicato a tutti i nostri dipendenti e abbiamo reso disponibile il documento sul nostro sito internet.

L'organo preposto al controllo sul rispetto del Codice Etico e sul funzionamento del Modello Organizzativo è l'**Organismo di Vigilanza** (OdV). Nel corso del triennio di riferimento non sono state erogate sanzioni per responsabilità amministrativa ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001 e non si è verificato nessun caso di corruzione. Il modello 231 è aggiornato rispetto alle previsioni di legge in materia di whistleblowing. Inoltre, in Umana, Umana Forma, U.Form e Uomo e Impresa, nel 2022 non si sono verificati casi significativi di non conformità a leggi e regolamentari.

Nell'ambito del Modello organizzativo attualmente applicato, è previsto un sistema di segnalazione semplificato, che tutela la riservatezza del segnalante. Il Responsabile Sistemi di Gestione e l'Organismo di Vigilanza hanno ad ogni modo già preso in carico l'aggiornamento alla luce della nuova normativa in vigore (D.Lgs. 24/2023), da realizzare entro luglio 2023.

Dal 2020 oltre 1.340 corsi erogati sulle tematiche di legalità, etica, salute e sicurezza.

Promuoviamo costantemente attività di formazione e informazione sulle tematiche di legalità, etica e salute e sicurezza per i nostri dipendenti diretti: nel corso del triennio 2020 – 2022 abbiamo erogato 1.346 corsi, equivalenti a oltre 35.900 ore di formazione, e distribuito al nostro personale 278 tra circolari, istruzioni e/o comunicazioni attraverso le attività del nostro Ufficio Legale.

Il nostro Ufficio Legale supporta direttamente le altre funzioni centrali e i colleghi nelle regioni dove operiamo, fornendo un presidio specialistico e trasferendo le competenze per la corretta interpretazione delle normative ai fini della giusta applicazione delle previsioni legali, contrattuali ed economici in sede di somministrazione.

Attraverso l'attività dell'Ufficio Legale non solo ci assicuriamo di essere compliant, ma diffondiamo internamente una cultura di legalità attraverso l'erogazione di corsi di formazione e la divulgazione di circolari e comunicazioni specifiche sui temi del lavoro. L'attività formativa è particolarmente importante nei confronti delle filiali e del personale commerciale, affinché vengano rispettati tutti i requisiti normativi rilevanti.

Inoltre, l'impegno di Umana sul tema non si ferma alla diffusione interna dei valori in cui crediamo e della conoscenza della normativa, ma si estende ad opera del nostro Ufficio Legale anche nei confronti delle aziende clienti, che vengono affiancate nel caso in cui siano richieste consulenze o supporto per esigenze specifiche, che possano prevedere, tra le altre, il coinvolgimento delle Parti sociali (come accordi sindacali, riduzioni di personale, progetti formativi).

Inoltre, consapevoli dell'importanza di diffondere la cultura del rispetto delle regole, anche all'esterno, negli ultimi anni, per dare il nostro contributo concreto alla definizione e sensibilizzazione sul tema, ci siamo adoperati ad organizzare iniziative in merito, anche insieme alle Istituzioni, con cui sottoscriviamo frequentemente protocolli e accordi di collaborazione:

- partecipazione e organizzazione di **convegni**;
- organizzazione di eventi "**Colazioni di lavoro**" con aziende clienti e imprese del territorio;
- organizzazione di **webinar** tematici;
- **incontri** one to one con aziende clienti;
- attività di **orientamento** con il coinvolgimento di istituzioni formative (iniziative mirate, partecipazione a fiere / eventi dedicati, incontri con corpi docenti).

Il nostro Sistema di Gestione Integrato è valorizzato sia dalla Certificazione di Qualità **ISO 9001:2015**, che permette alle imprese di confrontarsi con un unico interlocutore che lavora in continua sinergia con tutti i colleghi nel territorio nazionale e con la Direzione Generale, che dalla Certificazione di Responsabilità Sociale **SA 8000:2014**, che garantisce la correttezza dei rapporti con i clienti, le persone e i fornitori. Con la **ISO 45001 del 2018**, Umana conferma la sua attenzione alla sicurezza del lavoro, alla riduzione dei rischi in ambito lavorativo e al miglioramento della salute e del benessere dei lavoratori. L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha inoltre attribuito ad Umana nel maggio 2022 il massimo punteggio del Rating di Legalità.

Umana si è aggiudicata il **Bollino Cassa Edile Awards 2022**, il premio che il sistema delle Casse Edili assegna annualmente alle imprese, ai lavoratori e ai consulenti che si sono contraddistinti per i loro comportamenti virtuosi contribuendo allo sviluppo di un ecosistema imprenditoriale etico in grado di supportare il sistema bilaterale delle Costruzioni seguendo i principi di regolarità, legalità e sicurezza.



IL NOSTRO IMPEGNO PER IL FUTURO

Ci poniamo l'obiettivo di rafforzare il presidio sul tema della legalità e la sua forza di penetrazione sia all'interno che all'esterno. Infatti, rispetto delle regole e cultura del rispetto delle regole sono da sempre alla base delle azioni di Umana.

Il quadruplice obiettivo-risultato atteso è:

- continuare a rafforzare la credibilità di Umana come centro di presidio riconosciuto sul tema, all'interno del mercato di riferimento e non solo
- ampliare costantemente in termini quantitativi e migliorare in termini qualitativi gli strumenti messi a disposizione del personale interno, valorizzando il ruolo delle competenze come fattore di attrattività
- perseverare nel sensibilizzare gli stakeholder esterni (implementare il coinvolgimento di clienti e competitor nella condivisione del ruolo fondamentale svolto nel settore dalla cultura del rispetto delle regole), anche per scardinare una visione ancora parzialmente presente, secondo cui il lavoro in somministrazione darebbe meno tutele, mentre parità retributiva e normativa, nonché l'importante bagaglio di welfare aggiunto, lo rendono oggi nelle sue varie declinazioni - a tempo determinato, indeterminato, in apprendistato (anche duale) - uno dei contratti maggiormente vantaggiosi per lavoratori e aziende
- proseguire nell'ampliamento del "raggio di diffusione" della visione di Umana sul tema, anche grazie all'apertura di nuove filiali in territori precedentemente non presidiati, al rafforzamento dell'organico interno, all'incremento di iniziative e progetti che Umana promuove o a cui partecipa.

Per loro stessa natura, chiaramente questi obiettivi "di principio" sono fluidi e, dunque, non inquadrabili in una logica di determinazione quantitativa e temporale.

5.1.2 Il rispetto della privacy

Alla luce del costante aumento dei rischi connessi alle nuove tecnologie e alle tematiche legate alla protezione dei dati, abbiamo dedicato crescente attenzione al tema della privacy, tanto da valorizzarlo come un vero e proprio prerequisito imprescindibile, insito nel Gruppo Umana, per una conduzione sostenibile del nostro business.

Per ogni richiesta in tema di protezione dei dati personali all'interno del Gruppo Umana, gli interessati dispongono di due canali: da un lato, è sempre garantito il confronto diretto con un operatore di filiale, che può indirizzare il soggetto interessato ai canali deputati per l'evasione delle richieste in tema, dall'altro è stato predisposto un indirizzo mail dedicato con cui l'interessato può esercitare i diritti di cui al GDPR, espressamente indicato nelle informative pubblicate nel sito internet. Ogni segnalazione viene presa in carico in circa un paio di giorni, eventualmente chiedendo i dati necessari per poter correttamente identificare l'interessato (nome, cognome, data di nascita e codice fiscale) e valutarne la richiesta. Successivamente ad una fase di analisi e nei termini di cui al GDPR (massimo 30 giorni dalla richiesta), viene fornita risposta all'interessato, sia in caso di accoglimento della richiesta sia in caso di impossibilità di dare seguito alla stessa. In tale ultimo caso, la comunicazione viene corredata dai motivi per i quali non è stato possibile procedere e dare corso alla richiesta formulata.

Ad oggi, con riferimento a Umana, Umana Forma, U.Form. e Uomo e Impresa, non sono pervenute richieste di esercizio dei diritti di cui al GDPR da parte di personale interno; tuttavia, è stata resa nota (mediante comunicazione interna) e ribadita (nel percorso formativo in corso di svolgimento) la possibilità, per i soggetti interessati, di adire il D.P.O. nominato per qualunque richiesta in tema. Sia nel 2021 che nel 2022 Umana ¹, Umana Forma, U.Form. e Uomo e Impresa non hanno ricevuto denunce comprovate e riguardanti violazioni della privacy dei clienti e della perdita dei dati degli stessi.

In relazione agli adempimenti dettati dalla normativa in materia di protezione dei dati personali e, nello specifico, dal Reg. (UE) 2016/679 - Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati personali e dal D.Lgs. 196/2003, come novellato dal D.Lgs. 101/2018, nel corso dell'anno 2022 si è proceduto a un generale aggiornamento delle informative ex art. 13 - 14 Reg. (UE) 2016/679, nonché alla periodica revisione dei registri delle attività di trattamento, redatti ai sensi dell'art. 30 paragrafo 1 e 2, rispettivamente, per le attività svolte da Umana in qualità di titolare e responsabile al trattamento. Sono state inoltre sottoposte a verifica le DPIA svolte, anche sperimentando diversi tool resi disponibili dalle Autorità Garanti e da Agenzie (es. ENISA).

In relazione al progetto relativo all'elaborazione del **Codice di Condotta** ai sensi dell'art. 40 Reg. (UE) 2016/679, intrapreso da Umana, in collaborazione con altre Agenzie per il Lavoro, giunto ormai alle fasi conclusive, sono stati svolti gli incontri finalizzati alla definizione dell'Organismo di Monitoraggio e del relativo regolamento interno, anche mediante confronto con l'Autorità Garante.

È stato inoltre aggiornato il modello organizzativo per la gestione della privacy al fine di garantire il corretto ed efficace governo dei processi di trattamento dei dati personali. Sono stati formalizzati i rapporti relativi all'anno in oggetto con i responsabili del trattamento, anche mediante la sottoposizione agli stessi di un proprio modello di nomina ai sensi dell'art. 28 del Regolamento.

L'Ufficio Privacy e il Data Protection Officer (D.P.O.) hanno condotto un'analisi relativa alle previsioni di cui

¹ Si precisa che nel 2020 il perimetro di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità comprendeva solo Umana, che anche nel 2020 non ha registrato casi di ricevute denunce comprovate e riguardanti violazioni della privacy dei clienti e della perdita dei dati degli stessi.

al D.Lgs n. 104 del 27/06/2022, c.d. "decreto trasparenza", in particolare sull'utilizzo di sistemi decisionali o di monitoraggio automatizzati, sia del personale interno che del personale somministrato, considerando i chiarimenti di cui alla Circolare n. 4 del 10 agosto 2022 dell'Ispettorato Nazionale del Lavoro (INL), della Circolare n. 19 del 20 settembre 2022 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, delle indicazioni fornite dal Garante Privacy nelle "Prime indicazioni" sul d. lgs. 27 giugno 2022, n. 104.

In relazione alla tematica relativa alla **Cybersecurity**, è stata sottoscritta una nuova polizza assicurativa di gruppo nell'ambito del piano di sicurezza per tutelarsi dal cyber risk.

L'attività di informazione e formazione nei confronti del personale interno in merito alle tematiche di tutela dei dati personali è proseguita anche nel 2022 con lezioni svolte in videoconferenza e distribuzione di apposito materiale predisposto dall'Ufficio Privacy. Contestualmente, è proseguito il progetto formativo di Security Awareness nei confronti di tutto il personale, composto da una prima fase di Knowledge Assessment, una seconda di Attack Simulation, una terza fase di comunicazione e un'ultima fase di formazione mirata su tematiche specifiche relative alla Cybersecurity (phishing, ransomware, misure di sicurezza, password, corretto utilizzo del social network etc). Infine, si è consolidato il confronto tra il personale interno e l'Ufficio Privacy, per la valutazione delle tematiche emerse e sollevate dagli uffici nel corso dell'anno, ad opera del Data Protection Officer (D.P.O.) nominato e dall'Ufficio Privacy a supporto dello stesso.

5.1.3 La soddisfazione dei clienti

L'essenza del nostro fare impresa ci vede in cammino in un percorso al fianco delle aziende, condividendone i valori, rispondendo alle loro esigenze, individuando, e spesso anticipando, le loro necessità. Le sfide che ci propongono e che affrontiamo ogni giorno con entusiasmo diventano per noi tappe fondamentali lungo questa strada. Cerchiamo di costruire un rapporto stretto con i diversi territori in cui sono inserite e a cui noi stessi facciamo riferimento. Coltiviamo giorno dopo giorno i rapporti che ci legano alle aziende e alle associazioni affinché rimangano proficui, diretti e basati sulla fiducia reciproca.

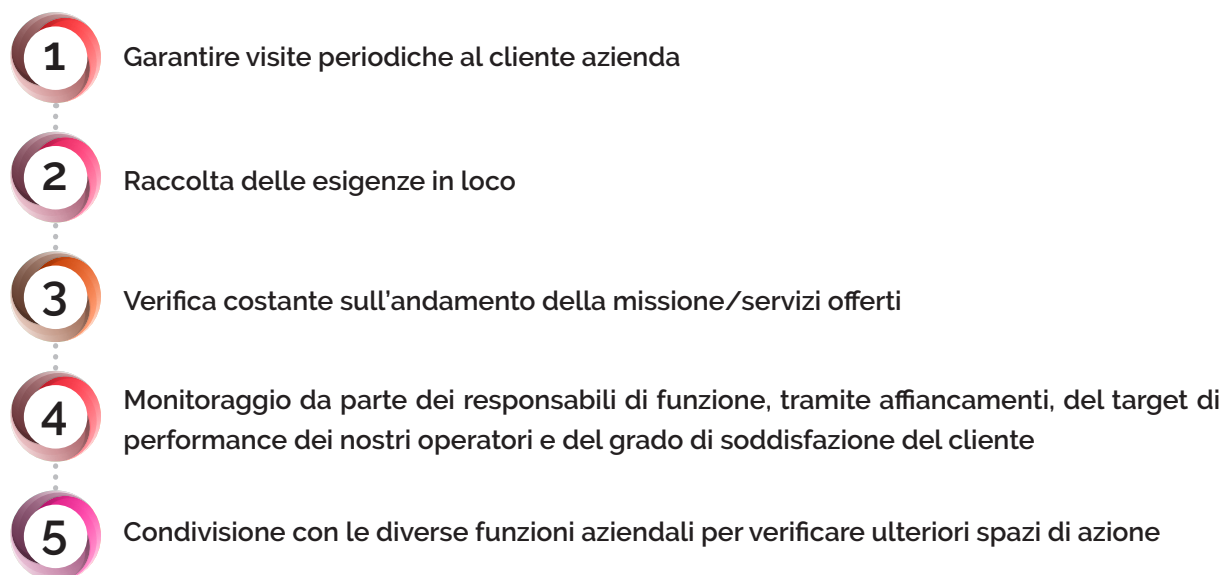
In questo contesto, il saper ascoltare è uno degli elementi distintivi del nostro modo di agire. Il nostro punto di forza risiede in un'attenta analisi dei bisogni, nella conoscenza del contesto di riferimento e dei trend di mercato, al fine di comprendere quali possano essere i servizi utili per le esigenze individuate.

Adottiamo questo approccio anche nella gestione del cliente lavoratore, garantendo dispiegamento delle competenze del nostro staff, nell'ottica di una gestione a tutto tondo delle persone che si affidano a noi.

La nostra strategia aziendale, caratterizzata da un approccio personalizzato e da un taglio sartoriale, è basata sui seguenti principi:

- **Diversificazione nella gestione del Cliente Azienda** sulla base dell'identificazione di esigenze di natura territoriale (retail) o corporate.
- **Customizzazione del servizio** attraverso una conoscenza approfondita del cliente e derivante da una struttura interna in grado di rispondere con immediatezza a situazioni diverse: comprensione consulenziale delle esigenze del cliente azienda e identificazione delle competenze e delle potenzialità del cliente persona nell'ottica di una collocazione immediata e mirata o di una riqualificazione tramite percorsi di formazione o attraverso Politiche Attive del Lavoro.
- **Presenza costante** che permette di affiancare entrambe le categorie di clienti nei percorsi appena menzionati e che si sviluppa e concretizza nelle seguenti due direzioni:
 - Presenza presso il cliente azienda, finalizzata ad una comprensione diretta e approfondita delle dinamiche aziendali: relazionali, economiche, produttive, organizzative. È una presenza costante, che non si limita al momento dell'approccio conoscitivo del cliente e al reperimento della ricerca, ma che prosegue con l'accompagnamento del candidato in azienda, con la presentazione del contratto, con il monitoraggio della missione della risorsa e con la gestione della stessa in loco;
 - Presenza nei confronti del cliente persona tramite un rapporto de visu con i lavoratori, in qualsiasi aspetto ed ambito della gestione degli stessi, dalla selezione al monitoraggio. Trattasi di un modus operandi che garantisce alte performance dal punto di vista dell'adeguatezza dei candidati da proporre e inserire presso il cliente e alto impatto di fidelizzazione nei confronti del cliente persona.
- **Legalità** su cui si basa l'approccio altamente consulenziale nei confronti del cliente azienda. In tale contesto viene data molta importanza all'aggiornamento e alla formazione del nostro personale interno con riferimento al tema della contrattualistica e coinvolgiamo direttamente i funzionari del comparto legale nella gestione delle dinamiche di consulenza legale presso il cliente.

Per garantire la soddisfazione delle persone e delle aziende clienti ed intercettare le loro potenziali nuove esigenze, abbiamo sviluppato una specifica procedura che seguiamo costantemente nei rapporti che instauriamo:



In ogni fase di questa procedura garantiamo reattività e immediatezza, al fine di essere portatori proattivi di soluzioni ed essere in grado di comprendere le dinamiche differenti che possono generarsi nel rapporto con ciascun cliente. Perseguiamo la continuità nelle relazioni favorendo le condizioni per generare stabilità presso i nostri team di lavoro interno.

Riteniamo fondamentale lo sviluppo di soluzioni e strumenti concreti per sviluppare le relazioni con i clienti in maniera ottimale. Tra questi annoveriamo:

- visite di fidelizzazione e condivisione presso i luoghi simbolo di Umana;
- webinar, seminari in presenza;
- organizzazione di eventi lavorativi e culturali con la collaborazione di partner di alto livello.

Operativamente, monitoriamo periodicamente anche a livello quantitativo la soddisfazione dei nostri stakeholder attraverso analisi di **customer satisfaction** condotte mediante questionari che vengono somministrati dal nostro personale di filiale, nei confronti del cliente lavoratore, e dal commerciale di riferimento, nei confronti del cliente azienda.

Monitoriamo costantemente lo stato del portafoglio dei clienti azienda relativamente al **numero** e alla **tipologia dei clienti attivi**, allo **stato di attivazione di nuovi clienti** e alla **riacquisizione di clienti inattivi**. Cerchiamo di misurarci anche attraverso l'aumento e l'integrazione della gamma di servizi offerti ai clienti attivi e rispetto alla durata dei contratti in essere con gli stessi. Ci impegniamo ad incrementare il numero dei clienti attivi, a diversificarli e ad attivarne di nuovi. Inoltre, ci proponiamo per il futuro di attuare un aumento e un'integrazione della gamma di servizi offerti ai nostri clienti.

La stessa attività avviene anche in relazione all'evoluzione della nostra posizione verso il cliente persona mediante il monitoraggio del **numero di candidati iscritti alla nostra banca dati**, del **numero di dipendenti assunti** presso le aziende clienti o stabilizzati presso le stesse. Ci siamo dati l'obiettivo di aumentare il numero di candidati iscritti alla banca dati anche mediante l'implementazione di canali di reclutamento digitali e di aumentare il numero dei dipendenti assunti e stabilizzati.

Con riferimento all'importanza strategica del cliente per il perseguimento delle nostre attività, abbiamo condotto uno studio al fine di analizzare le **aziende prospect** che nel corso del 2022 ha coinvolto in totale 51 province e 2.729 aziende.

Abbiamo sviluppato il servizio della divisione Itinere "**Strategie previdenziali**", dedicato al mondo delle imprese e volto all'elaborazione di analisi e opportunità previdenziali in ottica di rafforzamento della talent retention, e avviato una partnership con l'azienda **Scenari S.r.l.**, al fine di fornire ai nostri dipendenti e collaboratori consulenza relativa alla propria situazione previdenziale.

Infine, con l'acquisizione di **Cesop**, società leader per la consulenza in ambito Risorse Umane, sono nate nuove importanti opportunità per la nostra azienda, sia dal punto di vista dell'attrattività sia dal punto di vista della fidelizzazione dei nostri clienti.

L'approccio di UMANA FORMA e U.FORM

Umana Forma e U.Form rivestono un ruolo centrale nella costruzione di solide relazioni con i nostri clienti. La struttura aziendale è costituita da una sede centrale, dove sono concentrate le funzioni gestionali ed amministrative, da filiali distribuite sul territorio nazionale e da una rete di vendita. Presso le filiali, i nostri team operano per le persone e forniscono il servizio formativo complementare e antecedente quello della somministrazione di lavoro, fornendo risposte tempestive ed in linea con i tempi propri della somministrazione stessa.

Ogni filiale opera sul territorio di competenza e dispone di un budget adeguato alle richieste potenziali, con il monitoraggio e la supervisione continua da parte della sede centrale. Grazie ad una serie di partnership qualificate sui territori e ad una costante presenza fisica, riusciamo a gestire le richieste di potenziali clienti su tutto il territorio nazionale. In particolare, le nostre filiali sono attualmente collocate in Emilia-Romagna, Marche, Lazio, Umbria, Lombardia, Veneto, Friuli-Venezia Giulia.

Al fine di monitorare la soddisfazione del cliente rispetto alle specificità di business proprie di Umana Forma e U. Form., mettiamo in atto un costante presidio attraverso visite e telefonate, in modo da poter cogliere eventuali insoddisfazioni e/o disservizi, oltre che per sviluppare nuove opportunità di collaborazione. Monitoriamo l'efficacia dei corsi che proponiamo anche attraverso la raccolta di feedback dai clienti e docenti in merito alla formazione erogata, al fine di apportare azioni correttive quando necessario.

Il coinvolgimento delle nostre aziende clienti e di aziende prospect avviene mediante frequenti inviti a webinar e/o workshop legati ad eventi formativi. I nostri commerciali svolgono inoltre delle visite in loco per analizzare e valutare meglio i fabbisogni formativi dei clienti.

Ci proponiamo di raggiungere nei prossimi anni una **maggiore innovazione** e un **miglioramento** delle nostre **proposte formative** sia nei contenuti sia nelle modalità di fruizione ed un **potenziamento** della nostra **organizzazione commerciale** attraverso anche un'espansione in nuove aree geografiche.



5.2 Cultura del lavoro e digitalizzazione

Il 2022 è stato un anno che ha portato con sé nuove profonde consapevolezze e nuove esigenze di equilibri in termini di work life balance. Il periodo pandemico ha cambiato visione e prospettive lavorative: è necessario ragionare su come il lavoro è cambiato e sta cambiando e quale è e quale sarà il valore del lavoro in futuro.

In tale ambito, il concetto di **cultura del lavoro** assume pertanto sempre di più il significato di passione ed impegno per quello che si fa e di come valorizzare ogni risorsa al fine di aggiungere valore alla nostra comunità coinvolgendo le persone con cui lavoriamo, gli enti del territorio, le aziende che si rivolgono a noi. Cerchiamo di essere portatori di valore attraverso un rapporto di stretta correlazione tra l'evoluzione aziendale e la motivazione, l'ingaggio personale di ciascuno, al fine di poter **far convivere l'essere persona e l'essere professionista**.

Alla luce di questa consapevolezza, abbiamo adottato un approccio sempre più innovativo nei nostri progetti, che sono la leva per diffondere una cultura del lavoro. Per restare al passo con le continue evoluzioni del mondo del lavoro, abbiamo avviato varie iniziative nel corso del 2022, utilizzando soprattutto i formati digitali per raggiungere una platea sempre maggiore e sfruttando le possibilità generate dalla trasformazione digitale intrapresa dalle aziende.

Al fine di formare nuove figure aziendali sempre più richieste dalle aziende, con comprovate competenze in ambito tecnologico, nonché per accelerare il loro inserimento nell'ecosistema delle imprese, abbiamo avviato, in collaborazione con **Google Cloud**, un percorso formativo in modalità ibrida di 248 ore "**Working in cloud: The Google Way**". Il programma ha messo a disposizione strumenti software e moduli specifici sulle soft skill, in modo da consentire agli allievi un rapido ed efficace apprendimento.

Anche nel corso del 2022, siamo state tra le aziende partner di **4 Weeks 4 Inclusion**, la più grande maratona interaziendale dedicata alla diversità e inclusione che comprende un ricco palinsesto di eventi digitali. Da sempre attenti a questi temi, abbiamo realizzato un webinar dal titolo "**Inclusive Insight: Accompagnare le imprese all'inclusione**" con l'obiettivo di approfondire il tema dell'inserimento lavorativo di persone con disabilità attraverso esperienze di valore.

Anche nel 2022 è rimasta operativa **LAB UMANA**, la piattaforma online, ideata nel 2021, contenente video pillole utili per chi cerca opportunità e consigli riguardanti il mondo del lavoro.

Anche quest'anno siamo stati tra i protagonisti della terza edizione del **Social Innovation Campus in MIND**. In collaborazione con CVing e Valore Italia, siamo stati protagonisti di una serie di attività e momenti di approfondimento sulle nuove professionalità e competenze e su tematiche tecniche e di orientamento al lavoro, fornendo ai partecipanti la possibilità di conoscere e sperimentare le nuove frontiere della sostenibilità e dell'impatto sociale relative ai temi del lavoro e della formazione.

Sempre con CESOP e CVing abbiamo rafforzato anche quest'anno l'esperienza nell'ambito delle fiere virtuali che favoriscono la conoscenza delle competenze presenti nei vari territori e nelle aziende che stanno cercando risorse.

Crediamo profondamente che l'importanza di aggiornarsi periodicamente, anche in vista dell'attuale fase di trasformazione digitale, non sia solo una prerogativa dei giovani. Con il nostro **Age Management**, programma avviato dal 2012, abbiamo messo al servizio delle imprese uno strumento per analizzare la trasformazione demografica della popolazione aziendale utile per la gestione delle risorse umane in ogni fascia d'età o fase della vita lavorativa, per poi approntare iniziative mirate di sviluppo interno.

All'interno della nostra organizzazione, abbiamo due uffici principalmente dedicati, seppur in maniera diversa, alla promozione della cultura del lavoro. L'**Ufficio Legale**, con la propria attività, fornisce linee guida e regole per regolamentare gli usi del lavoro, promuovendo in tal modo la diffusione tecnica degli strumenti del lavoro, in ottica di legalità e correttezza dei rapporti stessi. Vi è poi l'attività dell'**Ufficio Comunicazione e Stampa**, che mantiene la collaborazione e i rapporti con testate giornalistiche, gruppi editoriali e gestisce la comunicazione Social, pubblicando contenuti sul mondo del lavoro e dell'impresa e garantendo coerenza ed omogeneità sulle notizie pubblicate.

A conferma del nostro impegno in queste attività di informazione, abbiamo registrato nel corso degli anni la collaborazione con partner primari del mondo industriale, mediante:

- la **redazione di libri** in collaborazione con associazioni e organizzazioni rappresentative come Confindustria;
- delle **guide pratiche** e specifiche **collane** in collaborazione con testate giornalistiche;

La trasformazione digitale del Gruppo Umana

La digitalizzazione è sempre più centrale nella strategia del Gruppo Umana, sia per rispondere alle esigenze del mercato e degli stakeholder, sia per cogliere le opportunità che accompagnano questa trasformazione, legate al miglioramento dei nostri processi interni.

Riteniamo che la digitalizzazione sia sempre più un aspetto chiave e un elemento distintivo di competitività per attrarre nuovi clienti e nuovi talenti in azienda e rappresenta una leva fondamentale per aumentare l'occupabilità delle persone.

Anche grazie alle competenze di Umana Forma e U.Form, operanti nell'ambito della formazione, e della nostra divisione Itinere, specializzata nella consulenza direzionale volta ad accompagnare i processi di evoluzione e riorganizzazione aziendale, supportiamo le imprese nei loro percorsi di digitalizzazione.

Il nostro approccio alla tematica, e di conseguenza le iniziative e le progettualità strutturate, si sviluppa attorno a 5 pilastri che si ispirano ai nostri valori e alla strategia di business:





La digitalizzazione come leva per l'occupazione

Riteniamo che la digitalizzazione sia un'opportunità per favorire e incentivare l'occupazione attraverso l'inserimento nel mondo del lavoro di nuove figure, formate in linea con le richieste attuali del mercato. Questa evoluzione del contesto tecnologico rappresenta inoltre per noi un'opportunità strategica, in quanto occorre essere sempre pronti a sostenere le aziende clienti nella ricerca di profili che possano supportare la loro crescita, semplificando l'incontro tra domanda e offerta di lavoro. Tra le iniziative più importanti sviluppate nel corso degli ultimi anni per accompagnare le aziende clienti nella trasformazione digitale ricordiamo la nostra **Area Specialistica ICT** e le nostre **Academy ICT** rivolte a figure esperte in queste tematiche. Inoltre, Umana Forma e U. Form. progettano ed erogano numerosi percorsi formativi dedicati a soggetti disoccupati e occupati, al fine di trasmettere o aggiornare le competenze in ambito digitale, atte a costruire un profilo professionale allineato alle esigenze e necessità del mercato del lavoro, con l'obiettivo finale di garantire non solo occupazione ma occupabilità di lungo periodo.

Progetto Academy ICT

Le Academy sono un importante strumento per unire domanda e offerta di lavoro, soprattutto laddove non siano reperibili all'interno del mercato le competenze necessarie alle aziende clienti. La difficoltà delle aziende può essere dovuta alla scarsità di profili disponibili che rispondano alle loro esigenze o dall'estrema specificità delle competenze richieste rispetto ai tradizionali percorsi formativi. La forte spinta alla digitalizzazione dei processi pone in continuo aumento la richiesta di figure professionali in grado di sviluppare applicativi, configurare programmi, personalizzare le soluzioni informatiche secondo le esigenze specifiche del contesto ed estrarre le informazioni che permettano di governare i processi stessi.

Le Academy sono progetti che hanno l'obiettivo di ridurre il gap tra le necessità delle aziende e le competenze reperibili nel mercato del lavoro attraverso percorsi di Alta Formazione: i corsi, finanziati interamente da noi e a titolo gratuito per i partecipanti e le aziende, sono costruiti sulle specifiche esigenze del cliente e progettati attentamente per permettere un rapido inserimento delle risorse all'interno delle funzioni aziendali. Le Academy si contraddistinguono per il marcato orientamento all'inserimento lavorativo e per l'elevato livello di qualità dei percorsi formativi. Nel corso del 2022, attraverso Umana Forma e U.Form, abbiamo avviato **89 Academy su tematiche prettamente ICT**. Gli studenti che hanno portato a termine con successo il percorso di Academy sono **716**. Sono **449** gli studenti che a seguito di un'Academy hanno iniziato una missione in somministrazione con Umana.



Area Specialistica ICT

In questi anni è sempre più marcato il trend delle richieste da parte delle aziende di profili con competenze informatiche e risulta sempre più difficile reperire risorse in grado di soddisfare le esigenze di inserimento delle nostre aziende clienti.

Nel 2022 è stato avviato il programma di formazione "Tech For Recruiter", con cadenza mensile, volto a dare gli strumenti ai recruiter dell'ICT per selezionare e valutare le competenze delle persone a cui vengono fatti dei colloqui sulle specifiche tecnologie o figure professionali richiesti dalla specifica azienda.

Nel 2022 sono state gestite circa **876 ricerche** su profili ICT che hanno portato a **858 inserimenti**.



Open Badge

Umana è stata tra le prime aziende a valorizzare le proprie attività formative attraverso l'utilizzo dei distintivi digitali. Evidenziando la volontà di crescere e di potenziare questo strumento, nel corso del 2022 sono stati utilizzati gli Open Badge sia per percorsi di formazione di Academy destinate a persone da formare e inserire in attività lavorative, sia per eventi formativi destinati al personale interno.



64 Running

Abbiamo sostenuto la terza edizione della "64K Stunning Running", gara di programmazione a squadre con il Commodore 64 in collaborazione con il Museo di Storia dell'Informatica del Dipartimento di Informatica dell'Università di Verona. La competizione, che ha coinvolto 5 istituti superiori del Veneto, ha visto oltre 50 studenti misurarsi con l'affascinante programmazione del Commodore 64, il computer più venduto al mondo. I giovani partecipanti al progetto hanno potuto dare valore alle competenze informatiche come qualità basilari per il proprio futuro mettendo in campo il proprio impegno, la creatività e la sportività.



Manufacturing Academy

Il progetto, nato in collaborazione con Comau e ComoNEXT – Innovation Hub, è indirizzato a **diplomati e laureati inoccupati o disoccupati** per colmare il gap tra le richieste di competenze 4.0 da parte delle imprese e la disponibilità di profili professionali adeguati. È un ambiente innovativo di apprendimento dedicato alla formazione tecnico-scientifica, dove la cultura industriale, le soft skill, la tecnologia e la robotica trovano il loro punto di sintesi. Nel 2022 sono stati avviati 6 corsi destinati a inoccupati e disoccupati relativi ai percorsi **"Programmatore di sistemi robotici 4.0"** e **"Manutentore di sistemi robotici 4.0"**.



Portale Candidati

È uno spazio digitale di riferimento dei percorsi formativi, sia in presenza sia in modalità online sincrona, erogati quotidianamente da Umana Forma e U. Form. La nuova piattaforma digitale è pensata per i candidati ed è accessibile tramite login personale e consente di reperire informazioni di dettaglio legate ai corsi, quali materiali didattici, questionari e test.

Nel 2022, primo anno di implementazione effettiva della piattaforma, si sono registrati **10.900** utenti che hanno avanzato **13.800** candidature. Trattasi di numeri importanti per un esempio reale di digital transformation.



Progetto sperimentale di trasformazione digitale/ Filiale di Umana Forma Modena

Il progetto, selezionato nell'ambito del "Bando per la trasformazione digitale, aggregazione, qualificazione e razionalizzazione degli enti di formazione professionale accreditati dalla Regione Emilia-Romagna in attuazione dell'Art. 15 della legge regionale n. 12/2020", ha consentito di trasformare digitalmente il processo di lavoro della Filiale di Umana Forma Modena, di rafforzare l'esperienza formativa degli utenti e di aumentare i momenti di contatto e di comunicazione tra filiale ed utenti.

Dal punto di vista tecnico, il progetto è stato completato nel 2022 e sarà testato verso gli utenti finali a partire dal 2023, garantendo così una completa implementazione dell'innovazione digitale desiderata e finanziata dal Bando in risposta alle nuove sfide poste dalla programmazione comunitaria 2021/2027.



Progetti per disoccupati

Percorsi volti ad adeguare le competenze dei corsisti alle richieste del mercato del lavoro, impattato da processi di digital transformation.

Percorsi di accompagnamento al lavoro, di **aggiornamento** o **riqualificazione professionale** rivolti a lavoratori destinatari di ammortizzatori sociali o altri sostegni al reddito, lavoratori fragili, working poor, persone disoccupate senza sostegni al reddito.



Progetti per occupati

Formazione tramite Voucher, per l'accesso a corsi aziendali o interaziendali. Grazie alla partnership di U.Form, solo in materia di trasformazione digitale, sono state finanziate 230 ore di formazione, per 32 partecipanti e rivolte a 6 aziende.

Formazione volta allo sviluppo delle competenze di base dei lavoratori e a facilitare ed incrementare la loro professionalità.

Programmi dedicati a professionisti del mondo HR per aggiornare le proprie competenze e apprendere nuove modalità di gestione del personale che possano rispondere alle sfide presenti e future del proprio ruolo.



Progetti formativi dedicati ai dirigenti

Progetti sviluppati per incrementare le competenze manageriali a supporto della definizione di nuove strategie digitali:

- **Progetti di formazione manageriale** al fine di favorire l'introduzione in azienda di modalità di lavoro e di gestione delle risorse umane flessibili e mirati alla realizzazione di una piena digital transformation;
- **Progetti destinati a supportare le imprese** nell'introduzione di nuove tecnologie digitali all'interno di alcune aree specifiche;
- **Progetti volti alla formazione dei dirigenti** nella gestione del rischio finanziario;
- **Programmi di formazione** finalizzati all'implementazione di strategie di comunicazione digitale, sia esterne, per valorizzare le azioni di sostenibilità e sviluppo organizzativo presso i propri clienti, sia interne, per favorire il dialogo tra uffici e uno sforzo comune verso la realizzazione degli obiettivi aziendali.



La digitalizzazione per migliorare le condizioni di lavoro

Abbiamo sempre creduto nelle nuove tecnologie quali strumenti in grado di migliorare le condizioni di lavoro e di favorire al contempo la continuità operativa: dal 2020 tutti gli stakeholder hanno preso consapevolezza del fatto che strumenti come lo smart working e le piattaforme digitali per erogare corsi di formazione da remoto sono indispensabili per un approccio innovativo e moderno al lavoro.



SM ACT – Competence Center

Umana 4U è lo strumento che abbiamo introdotto per garantire una continuità nel rapporto e nelle comunicazioni con i dipendenti e il personale in somministrazione anche da remoto. Il portale permette di usufruire digitalmente di tutti i servizi (come, ad esempio, la distribuzione e consultazione dei cedolini del personale).

Accanto a questo abbiamo finalizzato l'adozione della **firma elettronica avanzata**, per snellire ulteriormente i nostri processi interni, ottenendo peraltro un potenziale risparmio in termini di carta stampata e utilizzo di toner.



Portale di apprendimento ULearn

Nel 2020 abbiamo introdotto **ULearn**, piattaforma di apprendimento dedicata alla formazione, gestita da Umana Forma. ULearn è stata utilizzata per le attività di formazione sia verso i dipendenti di Umana sia verso i lavoratori somministrati a supporto delle necessità delle aziende clienti. Nel 2022 è stata ulteriormente aggiornata nei contenuti, attraverso la riorganizzazione dei corsi presenti in piattaforma. I corsi FAD "Sicurezza Generale per i lavoratori", "Sicurezza Specifica – Rischio Basso" e "Aggiornamento Sicurezza per i Lavoratori" sono stati arricchiti e ristrutturati. Gli interventi effettuati hanno avuto l'obiettivo di incrementare la fruibilità dei contenuti, di aggiornare i percorsi formativi alle esigenze correnti, oltre che di consentire una maggiore diffusione dello strumento.

Gli utenti che hanno effettuato il loro primo accesso alla piattaforma nel 2022 sono stati **7582**.



Inclusive Insight

Dalla collaborazione tra Umana e le varie associazioni territoriali che si occupano di disabilità, è nato il progetto "Inclusive Insight", orientato all'inserimento di persone con disabilità nel mercato delle professionalità ICT.

I percorsi formativi di "Inclusive Insight" sono costruiti in maniera innovativa al fine di valorizzare le skill individuali del lavoratore con disabilità e incentivare l'ingresso nelle aziende di nuovi professionisti IT difficilmente reperibili nel mercato e favorendo allo stesso tempo l'assolvimento degli obblighi del collocamento mirato. Si tratta di un percorso che unisce pertanto due mondi: la didattica inclusiva e lo sviluppo tecnologico delle aziende.

È stato progettato in due step formativi complementari e sequenziali nel livello di specializzazione. Il primo step è stato quello del "Software Tester" (188 ore) ed è volto a formare i partecipanti sulle fondamenta delle professionalità ICT oggetto dell'intero percorso. Al termine di questo primo step, i partecipanti hanno potuto accedere all'Academy preassuntiva "Software Tester Specialist" (240 ore), un percorso di alta formazione che ha consentito loro di ottenere l'omonimo Open Badge. Durante il percorso è stato attivato un Laboratorio del Lavoro, utile a costruire un matching più corretto, morbido e conoscitivo tra studente e azienda.

Partner di Umana in questo percorso è stata Scuola Futuro Lavoro (una realtà unica per la Lombardia e per l'intero territorio nazionale) che accoglie il progetto formativo della Fondazione "Un futuro per l'Asperger": un unicum in Europa.

"Inclusive Insight" è un percorso inclusivo e destinato ad incentivare una cultura aziendale in cui l'inserimento di persone con disabilità sia vista come un'opportunità da cogliere e non solo un obbligo da assolvere.

Il progetto è stato un successo in quanto ha permesso di avviare al lavoro diverse persone che hanno terminato con successo il corso.



Aule virtuali

La possibilità di erogare formazione in aula virtuale si è trasformata da strumento utile a gestire lo stato di emergenza sanitaria ad opportunità ed è diventata una soluzione per realizzare corsi di formazione di personale da inserire in azienda, in particolare nelle Academy. L'introduzione delle aule virtuali sincrone per le Academy ha ampliato le possibilità per le persone di partecipare, consentendo ai candidati di essere valutati dall'azienda durante il percorso formativo anche prima di un effettivo trasferimento nel luogo di lavoro o senza sostenere le spese di trasferimento verso la sede del corso. Tutto ciò è stato ottenuto senza compromettere l'efficacia nella formazione, ristrutturando appositamente i moduli formativi ed introducendo strumenti adatti a permettere l'interattività della docenza anche in aula virtuale.



Smart Working

Nel corso del 2022 è proseguita la modalità di lavoro agile da parte delle aziende, sia per il personale dell'azienda sia per i somministrati. Questo avviene maggiormente per alcuni settori come quello dell'ICT, in cui lo smart working è diventato oltre che una pratica diffusa un order winning nella selezione di personale altamente specializzato.



Futuro competente

Futuro Competente è un progetto sviluppato da Fondazione San Carlo Modena e Itinere, divisione di Umana S.p.A., con l'obiettivo di valutare in maniera trasversale le competenze e le conoscenze più richieste dalle aziende per affrontare le sfide del prossimo futuro, mettendo in relazione la formazione in ambito filosofico-umanistico con i bisogni espressi dalle aziende, anche in riferimento ai nuovi modelli di business e alle nuove tecnologie.



La digitalizzazione come vantaggio competitivo

La digitalizzazione rappresenta per noi un'opportunità per migliorare i nostri processi e offrire i nostri servizi in modo più efficace ed efficiente, sfruttando le nuove tecnologie come vantaggio competitivo per accrescere il nostro posizionamento sul mercato.

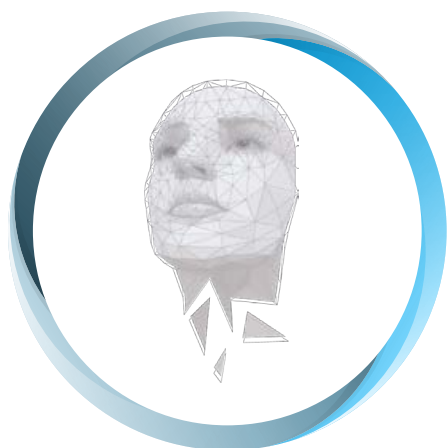


CVing nel processo di selezione

In seguito all'acquisizione di CVing nel 2020, giovane e innovativa azienda specializzata nell'e-recruiting, abbiamo predisposto un innovativo strumento per la gestione del processo di selezione, a disposizione di tutte le nostre filiali ed aree specialistiche. Il punto di forza della piattaforma integrata proprietaria di CVing consiste nella possibilità di utilizzare funzionalità efficaci nella selezione del personale basate su video colloqui in differita, che facilita l'individuazione dei talenti migliori e più motivati. Questo processo consente ai selezionatori di vedere le videointerviste dei candidati, le risposte al questionario informativo sottoposto ai candidati, oltre che il curriculum fornito. CVing, grazie alla partnership con Indeed, consente di inoltrare in maniera automatica le ricerche a questo portale, così da poter essere visibili e selezionabili da una vasta platea di possibili candidati.

Nel corso del 2022 sono stati creati eventi per apposite aziende o settori, volti a creare una grande risonanza tra i candidati e ad attrarre i migliori talenti verso le posizioni delle aziende clienti.

L'approccio innovativo utilizzato da questo strumento consente di individuare i talenti più in linea con la ricerca, consentendo inoltre di dedicare maggiore attenzione alla conoscenza dei candidati migliori.



Intelligenza artificiale e risorse umane

Nel 2022 è giunto al termine il progetto CV-CAB - Comprehensive Verbal and non verbal Psychological Candidate Assessment to remove unconscious Bias realizzato da CVing e Umana con la partnership scientifica del Centro di Ricerca HIT (Human Inspired Technologies) dell'Università di Padova. Attraverso l'impiego dell'intelligenza artificiale il selezionatore viene assistito durante il processo di screening: quando richiesto dal recruiter, la macchina estrae gli elementi pertinenti e fornisce un'analisi predittiva di alcune caratteristiche dei candidati che possono rappresentare dei punti di forza nell'ambito di una specifica ricerca. Il tutto, senza sostituirsi al selezionatore, dal quale dipende la decisione finale.



L'innovazione tecnologica per portare al successo candidati e clienti

Grazie all'impiego della digitalizzazione abbiamo migliorato l'efficacia delle nostre attività: riusciamo, ad esempio, ad acquisire un numero maggiore di candidature e a concentrare le nostre attività nella costruzione di un rapporto personale con i candidati. Per stimolare ulteriormente la cultura digitale nel mondo del lavoro e creare nuove opportunità e posizioni, ci impegniamo inoltre nell'erogazione di corsi formativi per aziende e candidati.



Nuova gestione delle candidature durante gli eventi di orientamento

Dal 2020 abbiamo introdotto un nuovo processo di acquisizione delle candidature che ha permesso di individuare per ogni profilo disponibile le aziende potenzialmente interessate al candidato sulla base delle competenze da un lato richieste dall'azienda, dall'altro acquisite dal profilo.

Attraverso l'introduzione di questa nuova modalità operativa, che consente di ridurre il tempo dedicato dai nostri operatori alle procedure di inserimento, siamo stati in grado di dedicare più tempo ad una più approfondita conoscenza dei candidati, aspetto di fondamentale importanza per la nostra attività.



Supportare la digitalizzazione delle aziende attraverso partnership

Promuoviamo costantemente partnership con centri di ricerca, università e aziende per supportare il processo di digitalizzazione delle imprese: negli ultimi anni abbiamo preso parte e collaborato alla realizzazione di svariati progetti in un'ottica di valorizzazione delle competenze dei diversi stakeholder, consapevoli del ruolo che Umana può avere nel facilitare ulteriormente lo sviluppo di approcci innovativi alle nuove tecnologie.



Umana Partner di Le Village Triveneto

Ad dicembre 2022 siamo entrati a far parte di "Le Village by CA Triveneto", il villaggio dell'innovazione di Crédit Agricole Italia, Parco Scientifico e Tecnologico Galileo, Confindustria Veneto Est e UniSMART. Da questa collaborazione nasceranno servizi, attività e progetti al servizio del tessuto economico del territorio, con l'obiettivo di promuoverne la crescita, accelerare lo sviluppo di aziende e startup innovative e la diffusione di nuovi prodotti e servizi.



Partnership con SAP

Nel 2022 il rapporto di partnership con SAP e Umana si è rafforzato ulteriormente. Questo importante accordo conferma Umana come SAP Education Partner in Italia.

L'obiettivo della partnership è quello di costruire nuovi percorsi in ambito formativo capaci di generare figure preparate e in costante aggiornamento richieste dalle aziende partner e clienti SAP. È diventato fondamentale creare figure in grado di governare i processi, ingegnerizzare le piattaforme, analizzare i big data e profili professionali "tailor made" in grado di inserirsi da subito nei processi produttivi e gestionali. In questo contesto la formazione rappresenta l'unica chiave che consente alle imprese di governare i rapidi processi innovativi imposti dal mercato, affrontando in maniera strutturale il processo di costante obsolescenza tecnologica e delle competenze, tipici del settore.

Le Academy Umana (corsi di formazione autorizzati da SAP Education) sono percorsi formativi progettati e seguiti dall'Area specialistica ICT

(gratuiti per partecipanti e azienda) e sono rivolti non solo a figure junior, neolaureati/diplomati in area ICT, ma anche a professionalità senior con esperienza.

Nel 2022 sono state inoltre lanciate iniziative ad alto valore che hanno visto SAP Global in prima linea nella promozione delle Academy Umana come strumento a supporto dell'inserimento di nuovo personale formato sulle soluzioni SAP, al fine di accelerare le progettualità in essere che vedono utilizzati i prodotti SAP.



MIND - Milano Innovation District

Siamo stati tra le prime aziende a entrare a fare parte dell'ecosistema di innovazione di Mind (Milano Innovation District), una partnership pubblico-privata con Arexpo. Mind, nel corso dei prossimi anni, si trasformerà in un nuovo quartiere di Milano: un luogo di sperimentazione delle nuove forme del vivere urbano, un polo internazionale specializzato nelle scienze informatiche e della vita per il benessere umano, animato da una comunità che comprenderà medici, universitari, ricercatori, studenti, personale amministrativo, utenti e abitanti.

Mind sarà un ecosistema unico per attivare sinergie tra educazione, ricerca e innovazione. In questo contesto saremo chiamati ad accompagnare l'ecosistema delle aziende innovative in un mondo del lavoro in evoluzione, dando vita a nuovi progetti dedicati alla selezione, creazione, mappatura e certificazione di nuove competenze.

Mind diventerà quindi per noi la "piattaforma" dei lavori del futuro e del futuro dei lavori.



Digital Meet

Dal 2016 siamo l'unica Agenzia per il Lavoro partner del Digital Meet, il più grande evento diffuso in Italia dedicato al digitale e alla società.



Digital Innovation Hub

Coltiviamo una collaborazione con la rete dei Digital Innovation Hub di Confindustria a livello nazionale, poli di innovazione nati per supportare le imprese nella trasformazione digitale nell'ambito del piano di industria 4.0. In questo contesto, siamo rappresentati all'interno del Comitato Tecnico-Scientifico dell'Hub proprio in virtù della nostra conoscenza del mercato del lavoro e delle professioni digitali.



UniSMART

UniSMART – Fondazione Università degli Studi di Padova è la fondazione dell'Ateneo nata per promuovere il Trasferimento Tecnologico e si configura come un punto d'incontro tra eccellenza accademica e mondo dell'impresa. Un vero e proprio ponte tra ricercatori e aziende capace di dare risposte concrete a chi desidera intraprendere cammini di innovazione.

Per i prossimi anni, ci prefiggiamo di raggiungere ambiziosi traguardi anche in ambito digital.

Tra questi miriamo:

- ad estendere ed ampliare la mappatura delle aziende informatiche al fine di organizzare le attività commerciali sul territorio nazionale;
- a incrementare e migliorare gli strumenti digitali a disposizione dei dipendenti per favorire la comunicazione interna ed ottimizzare la gestione dei corsi;
- a personalizzare i contenuti formativi dedicati all'acquisizione di competenze digitali di base;
- ad aumentare il numero di ore formative dedicate al potenziamento e al trasferimento di skill digitali strategiche di manager e dirigenti.



5.3 Le Politiche Attive per il Lavoro e il dialogo con le istituzioni e la PA

Gli anni del COVID-19 sono stati sicuramente la "battaglia" più impegnativa dal secondo dopoguerra, battaglia che abbiamo superato. Oggi l'economia è tornata a girare ed è iniziata una nuova fase di relazioni tra le persone. Uno strumento importante nato dalla pandemia è il **PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza)**, Piano che promuove un pacchetto di investimenti e riforme, articolato in 6 missioni, con l'obiettivo, complesso e sfidante, di effettuare tutte quelle riforme di cui, da decenni, l'Italia necessita. All'interno della missione 5 del PNRR, **GOL (Garanzia Occupabilità dei Lavoratori)** può sicuramente rappresentare una concreta possibilità di riforma delle politiche attive facendole diventare strutturali, universali, esigibili ed efficienti. Il segreto è superare le difficoltà nell'attuazione, declinata regionalmente, delle misure e degli obiettivi in esso contenuti.

Sono stati adottati i **PAR (Piani di azione Regionale)**, sono stati pubblicati i primi avvisi per manifestare l'interesse da parte degli Enti Accreditati e infine rese disponibili le misure che hanno consentito di incontrare in presenza o, in misura minore, a distanza migliaia di persone, molto diverse da quelle che avevamo conosciuto prima della pandemia, moltissimi lavoratori in NaSPI e tanti percettori di reddito di cittadinanza. Il risultato è una sfida dove la tensione all'inserimento nel mercato del lavoro si accompagna alla necessità di rispondere a nuovi obiettivi, di agire la condizionalità, di "diffondere la cultura del lavoro".

Le sfide iniziate nel 2022, che porteremo avanti per gli anni avvenire sono impegnative e molteplici, quali:

- contribuire fattivamente all'integrazione tra Pubblico e Privato;
- creare una stretta sinergia tra servizi formativi e servizi al lavoro per costruire nuove sostenibilità, anche finanziarie, e offrire un servizio di riqualificazione mai come ora indispensabile;
- integrare sempre di più progetti e comunicazione con i servizi sociali soprattutto per sostenere i lavoratori più vulnerabili e le loro famiglie;
- prevedere nuove e più adeguate risposte alla gestione delle ricollocazioni collettive delle aziende che vivranno trasformazioni e/o momenti di difficoltà;
- costruire assieme a soggetti pubblici, privati, rappresentanti Datoriali, Sindacali, Accreditati soluzioni più efficienti che ci consentano di strutturare davvero un "sistema nazionale delle politiche attive" efficace ed inclusivo.

L'anno 2022 per le **Politiche attive del lavoro (PAL)** di Umana è stato un anno di transizione, sospeso tra il naturale esaurimento dei finanziamenti FSE erogati dal precedente settennato (2014 – 2020) e la partenza dei nuovi fondi strutturali Europei FSE+ e FESR (2021 – 2027). In questo quadro, ove molti bandi terminavano senza intravedere la fattiva messa in opera dei nuovi fondi, si è inserito il citato GOL, frutto del PNRR, ulteriore fondo dedicato alle Politiche attive del lavoro con 4 miliardi e mezzo di euro erogabili in 5 anni (dal 2020 al 2025) a fronte del raggiungimento di specifici obiettivi da parte delle Regioni.

In questo quadro, alquanto magmatico, l'organizzazione PAL di Umana:

- ha mantenuto l'operatività su dispositivi finanziati attivi;
- ha aumentato risorse e consolidato competenze in attesa della partenza di GOL;
- si è dedicata ad altri progetti sia a finanziamento pubblico che privato;
- ha potenziato tutte le attività di supporto all'area Orientamento, all'area Staff e alla filiale.

Il presidio di queste attività viene mantenuto dall'**Area Specialistica Pubblica Amministrazione**, istituita da Umana fin dalla sua fondazione mediante la fornitura di servizi alla PA, tra cui la somministrazione di lavoro a tempo determinato, la formazione, l'aggiornamento professionale e la consulenza nella gestione di progetti specifici.

Tra gli enti pubblici ai quali forniamo i nostri servizi troviamo **Comuni, Province, Regioni, aziende municipalizzate, Camere di Commercio, consorzi misti pubblico/privati, Enti Pubblici non economici IPAB e ASL**, conformando le nostre attività ai principi di pubblicità, imparzialità, trasparenza e rispetto delle pari opportunità che regolano attività quali il reclutamento nelle Amministrazioni Pubbliche.

Nel 2022 è proseguita la costruzione di relazioni cooperative nel territorio che hanno coinvolto, in modo diverso, i **Centri per l'Impiego** e gli **Organismi di Formazione**, con cui collaboriamo e con cui intendiamo, alla luce dell'avvio del programma GOL, costruire rapporti di sempre più stretta collaborazione.

Parallelamente all'Area Specialistica Pubblica Amministrazione opera il nostro **Ufficio Gare**, costituito da professionisti selezionati in base alla loro esperienza nel rapporto con il settore pubblico. L'ufficio ha il compito di istruire le diverse procedure di gara e si avvale di un gruppo di esperti amministrativisti che monitorano le diverse normative e la giurisprudenza sul pubblico impiego e forniscono supporto sia al personale interno sia ai referenti delle Amministrazioni Pubbliche in ottica di competitività.

A testimonianza dell'ottimo lavoro fatto in questi anni e della competenza dei nostri colleghi, nel 2022 abbiamo raggiunto circa il 45% di coefficiente di aggiudicazione gare, migliorando la nostra performance rispetto ai risultati del 2021.

Le **Politiche Attive per il Lavoro (PAL)** comprendono un insieme di misure molto diverse tra loro che riguardano provvedimenti capaci di rendere più efficiente il funzionamento del mercato del lavoro, adeguando le caratteristiche dell'offerta alle richieste della domanda, facilitandone l'incontro e migliorando le possibilità di accesso all'occupazione per le categorie più svantaggiate, ottimizzando la distribuzione delle risorse e del capitale umano.

Umana crede fortemente nel ruolo delle **Politiche Attive per il Lavoro (PAL)** come misura essenziale a sostegno dell'occupazione. I provvedimenti delle Politiche Attive permettono, infatti, di efficientare il funzionamento del mercato del lavoro. Se il fine ultimo è raccogliere le richieste della domanda occupazionale, il presupposto è ascoltare i bisogni, soprattutto delle categorie più svantaggiate.

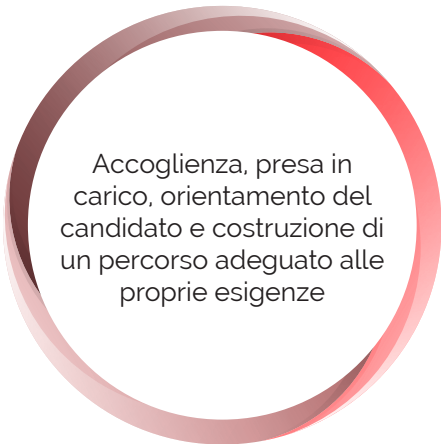
Tali politiche vengono finanziate prevalentemente da fondi pubblici, ma a volte anche da fondi bilaterali, e sono finalizzate, primariamente, ad aumentare l'occupabilità del disoccupato, promuovendo la sua riqualificazione o acquisizione di strumenti utili a muoversi in autonomia nel mercato del lavoro.

Dal 2009 presso Umana è attiva l'**Area Politiche Attive per il Lavoro**, il cui staff ha visto un costante incremento di collaboratori, a testimonianza dell'importanza strategica di questo settore per il nostro Gruppo. Oggi il team è **composto da 130 persone**, di cui **oltre 100 operatori** distribuiti nelle regioni in cui siamo accreditati.

Le Politiche Attive per il Lavoro nascono per offrire una gamma completa di servizi rivolti principalmente al disoccupato, all'inoccupato o al lavoratore in cassa integrazione. Attraverso un'intensa attività di relazione con le Istituzioni pubbliche e private partecipiamo a bandi pubblici e manifestazioni di interesse provinciale, regionale e nazionale, individualmente o come parte di una rete territoriale o di ATI assieme ad altri attori, come Enti di formazione, Cooperazione sociale, Associazioni sindacali e datoriali e, dove previsto, anche coinvolgendo la Pubblica Amministrazione.

I destinatari di questo servizio appartengono a differenti target: giovani, persone iscritte al collocamento mirato, over 30, over 50, categorie svantaggiate. Se i servizi promossi dalle filiali hanno l'obiettivo di soddisfare i bisogni delle aziende, le Politiche Attive del lavoro sono specificamente pensate per le persone.


Alcuni dei servizi che offriamo:




Accoglienza, presa in carico, orientamento del candidato e costruzione di un percorso adeguato alle proprie esigenze




Bilancio di Competenze e costruzione di un progetto professionale




Analisi delle competenze e sviluppo delle "soft skills"




Progettazione, gestione ed erogazione di percorsi formativi partendo dai bisogni del tessuto produttivo e dalle aspirazioni delle persone




Consulenza e supporto nel campo degli incentivi connessi a "misure" regionali e nazionali



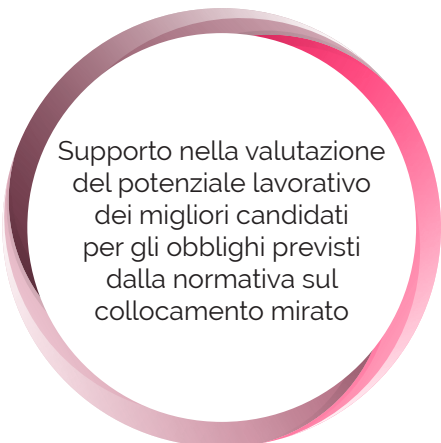
Supporto nel creare un rapporto stabile e reciprocamente utile e fruttuoso con il sistema formativo di tutti i livelli, orientamento, Alta Formazione e Apprendistato



Attivazione e tutoraggio di tirocini per l'inserimento lavorativo



Accompagnamento nel mercato del lavoro attraverso l'insegnamento di metodi e strumenti per la ricerca autonoma di una nuova occupazione



Supporto nella valutazione del potenziale lavorativo dei migliori candidati per gli obblighi previsti dalla normativa sul collocamento mirato

L'area **PAL** di Umana ha lavorato sull'attività "ordinaria" relativa ai progetti finanziati **REWORK**, **GARANZIA GIOVANI**, **DUL 4** e **AXL** e negli ultimi mesi dell'anno anche **GOL**, erogando servizi al lavoro nelle Regioni principali quali:



Abbiamo preso in carico **1.447 persone** suddivise in:

- **GOL** n. 439 persone
- **GARANZIA GIOVANI** n. 709 persone
- **DUL FASE 4** n.180 persone
- **PROGETTIAREA DISABILITÀ** n. 119 persone



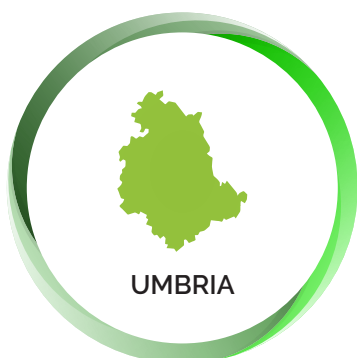
Abbiamo preso in carico **3.805 persone** suddivise in:

- **GOL** n.3.007 persone
- **GARANZIA GIOVANI** n.409 persone
- **DGR. 416/2021** n.389 persone



Abbiamo preso in carico **3.434 persone** suddivise in:

- **GOL** n. 3.163 persone
- **AXL** n. 168 persone
- **AICT DGR 73:** n.86 persone
- **ALTRI PROGETTI:** n. 17 persone



Abbiamo preso in carico **349 persone** suddivise in:

- **GOL** n.167 persone
- **RE-WORK** n.182 persone.

Grazie allo strumento delle Politiche attive per il Lavoro abbiamo colto l'opportunità di attivare 122 progetti extra ordinari, di cui illustriamo di seguito i principali.



1) Progetti dedicati al disoccupato:

PROGETTI DEDICATI A DISOCCUPATI E GIOVANI INOCCUPATI

Tre I - formazione permanente disoccupati (Emilia-Romagna) Tali progetti consistono in moduli di ricerca attiva erogati dallo staff PAL (8/12 ore) sviluppati all'interno di percorsi formativi al fine di garantire l'avvicinamento al mercato del lavoro. In questo caso la ricerca attiva si colloca a conclusione di percorsi di formazione, gestiti esternamente e autonomamente da Enti formativi. Questa collaborazione tra Formazione e servizi al lavoro ha portato ad un completamento efficace del percorso formativo.

Masterclass (Nazionale) Si tratta di un modulo formativo che viene svolto al termine dei corsi professionalizzanti Forma.Temp, cioè di un'attività orientata a temi quali personal branding, approccio comunicativo e assessment. L'obiettivo è preparare la persona, una volta acquisite le conoscenze/competenze tecniche, all'inserimento in azienda cercando di limitare le difficoltà dei primi giorni di lavoro.

Collaborazioni strutturate con ITS e Università (Friuli V.G.) Sono attività di circa 32 ore l'anno che prevedono la preparazione di studenti al tirocinio in azienda, lavorando su tematiche come personal branding e posizionamento nel mercato del lavoro. Inoltre, in collaborazione con l'ufficio placement universitario, viene svolta un'attività composta da webinar su personal branding e design thinking, valorizzazione del ruolo dei social e comunicazione attraverso i social. Riteniamo che questi siano veri e propri strumenti per orientarsi nel mondo del lavoro, molto più che semplice tecnologia di supporto.

Collaborazione con L'Università di Parma (Emilia-Romagna) Questa collaborazione consiste in un percorso di transizione dalla scuola all'inserimento lavorativo di studenti magistrali o laureati entro 12 mesi. La Rete coinvolta è composta da Università, Enti formativi e Umana ove le PAL hanno integrato, a seguito di un percorso d'aula, una specifica consulenza individuale. I Dipartimenti coinvolti sono stati quelli di scienze, chimica, scienze della vita, farmaceutica.

PROGETTI DEDICATI ALL'AREA INCLUSIONE

Insieme per il lavoro (Emilia-Romagna) Progetto che ha visto il coinvolgimento di Arcidiocesi di Bologna, Città Metropolitana e Comune di Bologna. I beneficiari sono utenti a rischio alto di fragilità prima dell'affidamento ai servizi sociali. Avviato nel 2020, il progetto è proseguito nel 2022. L'attività di PAL si sviluppa con incontri individuali su orientamento specialistico, accompagnamento al lavoro ed incontro domanda offerta.

Assieme Inclusi con il Territorio / Azioni Integrate di Coesione Territoriale(Veneto)

Umana ed Umana Forma hanno collaborato alla progettazione e stesura di un progetto territoriale sperimentale, volto a disegnare un'offerta di servizi "tailor made" per le persone a rischio di esclusione sociale, attraverso l'attuazione di interventi ad hoc che mirino a migliorare la capacità capillare e tempestiva di intercettare in tempi rapidi l'utenza, di rafforzare l'occupabilità dei soggetti e di rispondere alle molteplici esigenze di inclusione sociale delle nuove fragilità. L'obiettivo è creare una rete tra pubblico, Comuni, Centri per l'impiego e privato per avviare azioni congiunte e fornire una serie di servizi per il reinserimento nel mercato del lavoro ad utenti svantaggiati o con disabilità.

In particolare il progetto, avviato a Giugno 2021 e che ha visto la propria implementazione nel corso di tutto il 2022, conta un partenariato composto da 22 enti - pubblici, privati profit, privati non profit - operanti in ambito formazione, lavoro e servizi sociali che, in qualità di componenti di una rete territoriale, sono chiamati ad integrare i propri servizi con l'obiettivo di supportare gli utenti lungo l'intera filiera (dal primo contatto presso il proprio Comune di riferimento o Centro per l'Impiego locale fino all'inserimento lavorativo presso aziende del territorio).

All'interno del progetto sono state implementate, ad esempio, iniziative destinate a donne fragili con carichi di cura importanti, attraverso percorsi di 40 ore di aula non propriamente finalizzati all'inserimento lavorativo ma al reinserimento nella società e alla partecipazione della vita sociale. Inoltre, a coordinamento diretto, Umana ed Umana Forma sono partner in altri 7 progetti territoriali di Coesione Territoriale, con il ruolo di presa in carico ed accompagnamento al lavoro di soggetti fragili e di progettazione ed erogazione di interventi formativi atti a trasferire competenze richieste dal mondo del lavoro, in accompagnamento a laboratori formativi di digitalizzazione di base.

Sono stati organizzati grazie alla collaborazione tra Umana e Umana Forma, 7 corsi di formazione professionalizzante coinvolgendo 48 persone a rischio di esclusione dal mercato del lavoro.

Le politiche attive di Umana hanno inoltre partecipato all'organizzazione e alla docenza in percorsi formativi dedicati a disoccupati alla ricerca di lavoro, finanziati con il fondo Forma. temp, con l'obiettivo di supportare i discenti nella ricerca di lavoro. I principali temi trattati sono stati: il mercato del lavoro e i suoi canali di ricerca, l'importanza di avere un obiettivo professionale, come presentarsi al mondo del lavoro con un cv efficace etc.

PROGETTI DEDICATI ALL'AREA DISABILITÀ

Set me now! (Lombardia) Progetto, finanziato dal Comune di Bergamo con l'obiettivo di favorire l'avvio di tirocini rivolti a giovani tra 15 e 34 anni presso gli spazi giovanili Comunali: ha visto il nostro impegno nel contribuire a ideare un processo di selezione in modalità "blind recruitment" e a supportare gli enti ospitanti nella scelta dei ragazzi da avviare a tirocinio.

"Inclusive Insight" /Go Aut!" (Lombardia) Finanziato dal Piano Provinciale Disabili "Emergo" della Città Metropolitana di Milano, il progetto si è posto l'obiettivo di favorire l'integrazione lavorativa di ragazzi con disturbi dello spettro autistico mediante un percorso formativo nell'area ICT (Test Specialist), progettato con il supporto dell'area IT di Umana e l'Ente di formazione Scuola Futuro Lavoro. Abbiamo raggiunto l'obiettivo di inserire tutti i partecipanti in azienda, attraverso un percorso di apprendistato o di tirocinio.

"Una rete per il lavoro" (Lombardia) Progetto rivolto a persone con invalidità della provincia di Lecco, in condizioni di forte svantaggio. L'obiettivo è stato quello, da un lato, di costruire un modello territoriale in grado di coniugare le azioni di politiche attive per promuovere e favorire l'inserimento delle persone con disabilità nei contesti produttivi e, dall'altro, formare e informare i referenti delle aziende coinvolte per migliorare le strategie di inserimento e di gestione delle persone con disabilità al lavoro.

Progetto Adozioni Lavorative (Lombardia) Si tratta di una collaborazione sperimentale con il Collocamento Mirato di Lecco per favorire l'inserimento socio-lavorativo di persone con disabilità e con bisogni complessi tali da non poter essere collocate in alcun modo in un contesto produttivo. Questo nasce attraverso un'articolata collaborazione tra pubblico, privato e cooperative sociali.

"Un ponte tra scuola e lavoro" (Lombardia) Progetto finanziato dal piano provinciale disabili "Lift" della Provincia di Monza e della Brianza con l'obiettivo di accompagnare nella transizione scuola-lavoro giovani studenti in possesso di certificazione ai sensi della L.104/92 ed iscritti all'ultimo anno dei percorsi di formazione professionale, attraverso servizi di orientamento e supporto alla ricerca attiva del lavoro.

Corso Forma.Temp per "Segretaria amministrativa" rivolto a persone iscritte alle liste della 68/99 (Piemonte) Questo percorso formativo, della durata di 80h, è stato organizzato sul territorio piemontese con il supporto del Centro per l'impiego di Settimo Torinese, sviluppando così la relazione pubblico/privato, e pensato sulla base delle esigenze delle aziende del territorio.

PROGETTI DEDICATI ALL'IMMIGRAZIONE

Percorsi 4 (Puglia) Questo progetto è rivolto a giovani immigrati ed è dedicato unicamente alle regioni del Sud. Si contraddistingue per una collaborazione tra privato e cooperative del territorio. I beneficiari sono giovani con meno di 24 anni, entrati in Italia senza accompagnamento. In questo progetto la nostra attività si è concentrata sull'avviamento e il monitoraggio di tirocini. Il punto di forza consiste nel fare incontri di monitoraggio e valutazione dell'andamento del tirocinio in azienda assieme al tirocinante stesso.

Progetto Puoi (Nazionale) Bando, a patrocinio Anpal, dedicato ad immigrati, con attività di orientamento, tirocinio e tutoraggio. All'interno di questo progetto ha avuto origine un secondo percorso di formazione rivolto alla rete, ovvero agli operatori inseriti all'interno di comunità ospitanti migranti. L'attività consisteva nel formare operatori e singoli soggetti che si occupano di integrazione al linguaggio univoco del Mercato del Lavoro.

Form.integra Progetto a finanziamento Forma.temp rivolto a persone rifugiate di qualsiasi nazionalità, che promuove, attraverso un bilancio di competenze individuale ed un successivo corso di formazione di lingua e cultura italiana, l'integrazione sociale e poi lavorativa.



2) Progetti dedicati al pre - inserimento lavorativo

Laboratorio del lavoro: strumenti efficaci per ricercare le opportunità di ciascuno" Questa attività, finanziata con fondi Forma.temp, nasce dall'esigenza di gestire i "tempi d'attesa" di un'azienda per cui erano stati individuati alcuni lavoratori idonei, ma che tardava ad avviare l'inserimento lavorativo. Questo allungarsi dei tempi e il relativo timore di perdere i candidati ha permesso di pensare ad un servizio per preparare la persona alla consapevolezza di sé, alla conoscenza del mercato del lavoro, alla capacità di stare in azienda, al riconoscere le proprie soft skills e a misurarsi con il team working. Lo staff di politiche attive, in questa occasione, si è configurato come vero e proprio mentor, attraverso un'attività d'aula che ha permesso di non perdere le risorse selezionate.



3) Progetti in costanza di lavoro

“Time To Change” Progetto di empowerment finalizzato a comprendere, attraverso uno specifico test certificato, l'idoneità del candidato prescelto da un'azienda, rispetto al ruolo previsto. Il progetto si articola in più incontri con il lavoratore ed una restituzione finale delle risultanze all'azienda, in cui vengono contestualizzate, attraverso un report strutturato, le attitudini e potenzialità della persona.

“Self empowerment per migliorare l'efficacia lavorativa” Progetto di valorizzazione per lavoratori assunti in staff al fine di dedicare uno spazio di ascolto, facendo emergere le risorse e le qualità individuali attraverso il bilancio di competenze, la somministrazione di un test certificato e l'analisi del fabbisogno formativo per migliorare la prestazione lavorativa. Il fine ultimo è trasferire all'azienda informazioni utili e di valore per una gestione efficace e mirata del lavoratore.

Inoltre, Umana ha svolto, anche ma non solo nel 2022, le seguenti attività:

APPALTI DI SERVIZIO PRESSO I CPI

Per tutto il 2022, la maggior parte delle risorse in appalto si sono ridotte gradatamente e naturalmente in ragione della pubblicazione di bandi pubblici da parte delle Province di Varese, Lecco e Bergamo ed il conseguente assorbimento, da parte dei CPI, delle medesime risorse.

DOCENZE

Attraverso i suoi operatori qualificati, Umana ha svolto **2.654 ore** di attività tra docenze e orientamenti al lavoro all'interno di bandi pubblici, master a finanziamento Regionale, Sportelli Comunali.

Infine, possiamo citare una serie di attività extra svolte nel 2022 per un totale di **9.512 ore**, comprensive di:

- Laboratorio Forma.Temp
- Fine corso Forma.Temp
- Master Sole24ORE
- Master universitari
- Orientamento Forma.Temp
- Orientamento scolastico non finanziato
- Outplacement
- Orientamento, bilancio di competenze e ricerca attiva erogati all'interno del diritto mirato
- Bilancio di competenze e ricerca attiva rogati all'interno di staff leasing
- Sportello Comuni e CPI
- Reclutamento L. 68/99 o campagna vaccinale

La collaborazione attiva con altri enti aziendali e con le nostre società che si occupano di Formazione è imprescindibile per erogare al meglio i nostri servizi.

L'Area Politiche Attive lavora costantemente con **Umana Forma** e **U.Form**, per l'organizzazione di percorsi formativi rivolti in particolare a disoccupati e/o persone in cassa integrazione che abbisognano di nuove competenze professionali per reinserirsi nel mercato del lavoro e che prevedono, a conclusione del percorso formativo, anche accompagnamento al lavoro, orientamento, tirocini e inserimento lavorativo.

Ad inizio 2022 Umana e Umana Forma, Enaip Veneto e Fondazione Università Ca' Foscari hanno lavorato insieme al primo corso di formazione riconosciuto dalla Regione del Veneto per "Operatore del Mercato del Lavoro": un percorso formativo di alto livello, professionalizzante e propedeutico all'ottenimento della relativa in Veneto. Un itinerario formativo unico nel suo genere, progettato da importanti partner che operano quotidianamente nel mercato del lavoro, che si è avvalso di un corpo docente costituito da esperti e professionisti di settore di rilievo nel panorama nazionale, che hanno approfondito le principali tematiche legate al mondo del lavoro, i processi di presa in carico e la gestione del percorso di ricollocazione di un candidato. Il corso, della durata di 300 ore, ha visto la partecipazione di 14 allievi che al termine del percorso hanno ricevuto l'attestazione finale utile ad accreditarsi come "Operatore del Mercato del Lavoro locale" in Veneto.

Attraverso l'Area PA e con il contributo dei Comuni, collaboriamo allo sviluppo degli "Sportelli Lavoro", grazie ai quali forniamo un servizio di accoglienza, informazione e orientamento al cittadino, promuovendo anche corsi di formazione professionale e di base. Nell'ultimo triennio sono state erogate **oltre 600 ore di formazione**, fruite da più di 450 cittadini in cerca di occupazione. Tutte le iniziative formative attivate dallo Sportello lavoro sono state finanziate da Umana mediante il fondo **Forma.Temp**, gratuite per i cittadini e per le Amministrazioni Comunali.

Umana da sempre pone massima attenzione alla qualificazione del personale della Pubblica Amministrazione, considerando la formazione continua uno strumento fondamentale per la crescita personale e professionale dei dipendenti, incrementandone gli indici di efficienza e competitività. Solo nell'ultimo triennio Umana, in collaborazione con l'Ente di formazione Umana Forma, ha erogato percorsi di formazione destinati a **oltre 600 dipendenti, diretti e in somministrazione**, presso Enti Pubblici e Società Partecipate. Tali azioni hanno raccolto negli anni il gradimento, non solo degli Enti coinvolti, ma degli stessi lavoratori impegnati nella formazione. Dai questionari di customer satisfaction distribuiti è emersa, infatti, la soddisfazione dei partecipanti rispetto alle tematiche trattate e alla professionalità espressa dai docenti, con una media di giudizio generale superiore a 4 in una scala da 1 a 5.

Le Politiche attive hanno cercato di sviluppare una forte collaborazione tra pubblico e privato, anche grazie a GOL. Alla base di questa interazione c'è comunicazione tra le parti, ascolto attivo e partecipato e valutazione del miglior servizio alla persona. A conferma di questo, nel 2022 sono gemmati alcuni progetti di raccordo tra pubblico e privato per lo sviluppo di percorsi formativi finalizzati alla collaborazione funzionale tra Enti di differente natura.

Inoltre, sono state progettate, da parte del pubblico, attività laboratoriali a favore di studenti in cui sono previste docenze svolte dalle Agenzie per il Lavoro. Quest'ultima constatazione ci porta ad approfondire un tema fondamentale: lo sviluppo del rapporto tra Umana e la Pubblica amministrazione.

Nel 2022 Umana ha reso un prezioso **servizio di somministrazione** di personale alle aziende pubbliche e ai Comuni, personale che ha svolto servizi pubblici essenziali in asili nido, ha fatto assistenza sociale ed operato nella raccolta differenziata, diminuendo i tempi di selezione, supportando l'Ente pubblico attraverso una consulenza mirata, sviluppando lo staff leasing per la pubblica amministrazione.

L'apertura di Sportelli Lavoro nel Lazio ha ampliato la platea di destinatari delle attività formative gestite da Umana Forma, coinvolgendo i cittadini in cerca di occupazione dei vari territori coinvolti. In base all'affluenza di candidature e alle esigenze emerse dalle imprese, sono stati erogati corsi di formazione volti ad aumentare le competenze dei cittadini, per meglio rispondere al fabbisogno espresso dal tessuto imprenditoriale locale.

Tali azioni hanno permesso di raggiungere diversi obiettivi, tra i quali:

- fornire strumenti utili per la ricerca attiva del lavoro;
- incrementare le competenze professionali dei partecipanti;
- rafforzare il senso di autonomia dei disoccupati, attivando il bisogno di realizzazione professionale e l'utilizzo degli strumenti di ricerca individuati;
- creare un ponte tra le aziende del territorio e i servizi di orientamento e formazione offerti dallo Sportello Lavoro del Comune.

A titolo di esempio, illustriamo alcune collaborazioni con i Comuni per la progettazione ed erogazione di azioni formative a valere su finanziamenti pubblici e privati:

ATTIVAZIONE CORSI SICUREZZA PER PERCETTORI RDC (3 edizioni e 49 cittadini formati)

In collaborazione con il dipartimento dei Servizi Sociali e tramite la filiale locale di Umana forma, abbiamo attivato corsi di sicurezza generale con il duplice scopo sia di fornire adeguata formazione sulla sicurezza ai percettori del reddito di cittadinanza dei comuni del distretto Civitavecchia - Santa Marinella - Tolfa - Allumiere sia per avviarli alla partecipazione di progetti denominati PUC (Progetti Utili alla Collettività). Tali progetti sono infatti parte integrante del percorso dei percettori del Reddito di Cittadinanza, che hanno il fine di favorire il rientro nel mercato del lavoro e contestualmente danno al percettore l'opportunità di offrire una prestazione utile in cambio del sostegno economico percepito.

ATTIVAZIONE CORSI HACCP PER DONNE DISOCCUPATE (3 edizioni e 59 cittadini formati)

In concomitanza alla partenza della stagione turistica nei comuni di Civitavecchia, Santa Marinella, Tola e Allumiere, è stato proposto a tutti gli utenti di sportello un corso online HACCP della durata di 20 ore, riproposto in una seconda edizione, dato il rilevante numero di adesioni ricevute. Il corso, rivolto a tutti gli utenti iscritti ai vari Sportelli del territorio, ha visto una partecipazione quasi completamente femminile. I corsisti hanno partecipato ad un colloquio individuale presso lo Sportello lavoro del territorio e, a percorso terminato, hanno ricevuto, insieme all'attestato di frequenza, la versione aggiornata del loro Curriculum Vitae.

Lo staff Politiche Attive continua a collaborare fattivamente con **Uomo e Impresa**, Agenzia per il Lavoro del Gruppo Umana autorizzata dal Ministero del Lavoro all'attività di supporto alla ricollocazione professionale, sia nell'erogazione di servizi di outplacement (630 ore erogate nel 2022) sia attraverso la partecipazione a bandi finanziati regionali dedicati a persone in uscita da realtà aziendali.

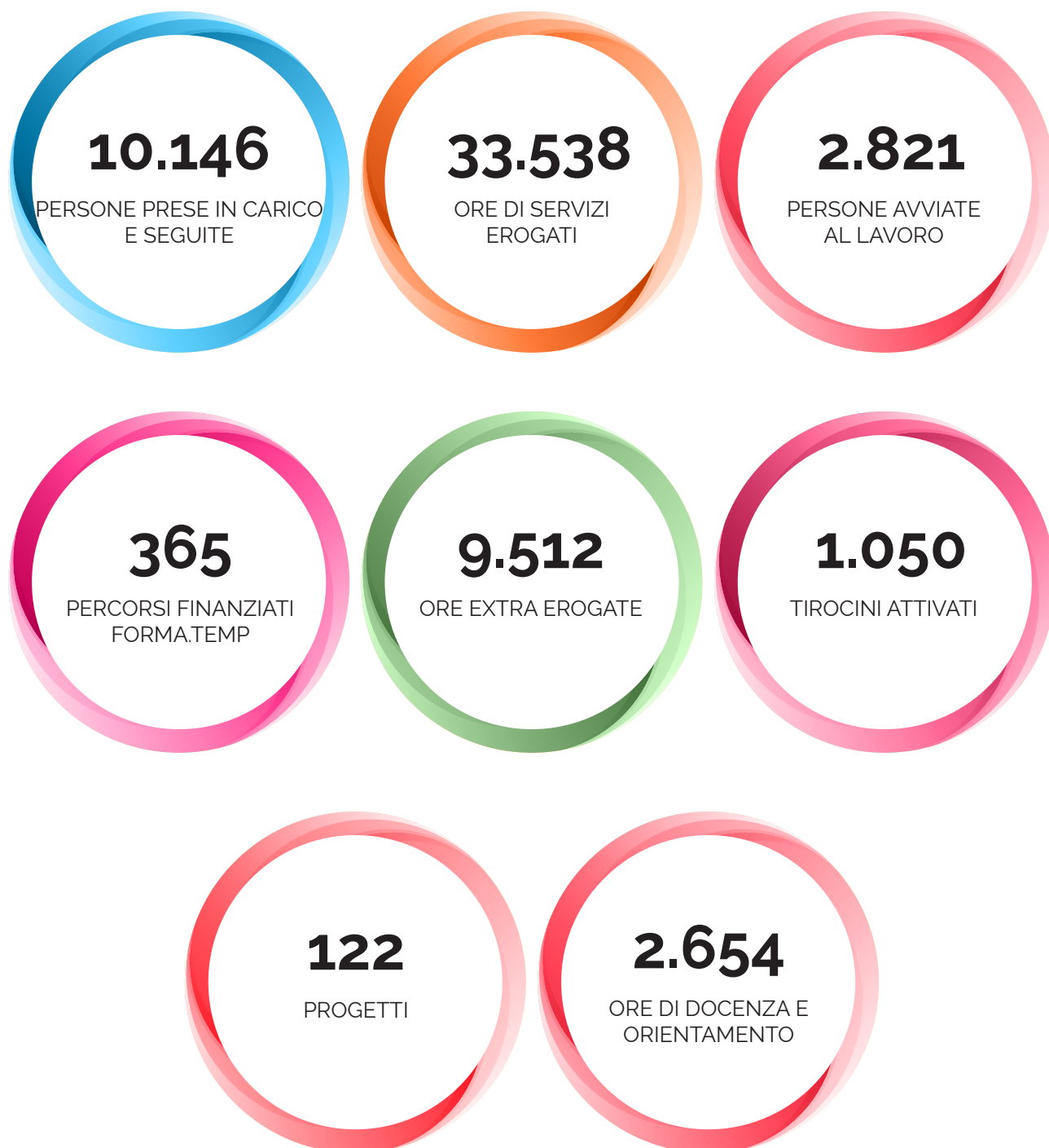
L'area Politiche Attive svolge anche un'attività di supporto ad altri servizi di Umana come l'**area Orientamento** (per un totale di 1.292 ore tra orientamento finanziato e non finanziato nel 2022), fornendo docenze presso Istituti Scolastici Superiori, ITS, Centri Professionali, con tematiche specifiche come l'orientamento al lavoro, il colloquio, le soft skills, gli strumenti per un'efficace ricerca attiva ecc. Attraverso i propri consulenti fornisce docenze in prestigiosi master quali quelli della 24 Ore Business School o presso Università come Ca' Foscari, Università degli Studi di Milano-Bicocca, Luiss Guido Carli, Università Cattolica del Sacro Cuore ecc.

In particolare, citiamo tra le collaborazioni significative quelle con:

- il Dipartimento di Ingegneria Civile, Edile e Ambientale dell'Università degli Studi di Padova per un progetto di ricerca di 8 mesi, finanziato attraverso fondi europei, per l'approfondimento del tema delle Comunità Energetiche in Italia e delle opportunità di occupazione e lavoro potenzialmente connesse alla loro futura diffusione, sia lato aziende che lato persone, a supporto della diffusione di Green Jobs e Green Skills.
- un team di docenti e ricercatori del Dipartimento di Management dell'Università Ca' Foscari di Venezia che collaborano, nell'ambito del suo Sustainability Lab, per lo sviluppo di uno strumento di assessment in autovalutazione sul tema della governance ambientale, rivolto alle imprese che intendono avviare programmi formativi centrati sulla transizione verde. Lo strumento permette alle imprese di mappare la propria situazione di partenza e consapevolmente strutturare – con il supporto di Umana Forma – il proprio programma formativo, sulla base degli obiettivi che si desiderano raggiungere, unitamente al monitoraggio e alla misurazione dei risultati ottenuti in itinere ed ex post. Lo strumento è strutturato in 47 domande, suddivise in differenti aree di indagine: tutela della biodiversità; riduzione dell'inquinamento; decarbonizzazione; digitalizzazione green; economia circolare.

Anche l'**Ufficio Tempi Indeterminati** si avvale delle Politiche Attive con l'obiettivo di supportare i lavoratori assunti a tempo indeterminato, sia in costanza di lavoro, attraverso colloqui di valorizzazione atti a monitorare il percorso professionale, sia in caso di fine della missione presso l'azienda utilizzatrice, per accompagnare fin da subito il lavoratore nella ricerca e valutazione di nuove opportunità di lavoro. Ci impegniamo a costruire servizi di politiche attive dedicati, specifici per over 30 e under 30, per le donne, le persone svantaggiate e le persone con disabilità, oltre a proporre seminari di presentazione delle proposte della nostra area (in almeno 6 regioni italiane). Nel 2022 abbiamo svolto a supporto dell'Ufficio Tempi Indeterminati **889 ore di attività**.

I numeri dell'Area PAL nel corso del 2022:





5.4 La Formazione: efficace risposta alle esigenze del mercato del lavoro

La formazione rappresenta la chiave di volta del mercato del lavoro. Lo è per le aziende, che attraverso percorsi formativi specifici generano e co-generano la forza lavoro "tailor made" di cui hanno realmente bisogno. Lo è per le persone in cerca di lavoro, per sviluppare le competenze richieste dal mercato in continua evoluzione. La formazione acquista un'importanza strategica anche per il particolare momento storico che stiamo vivendo, diventando il principio attivo della rigenerazione professionale, sia per permettere una migrazione virtuosa verso le opportunità di lavoro disponibili sia per rientrare nel mondo del lavoro. In questo senso, al fine di superare l'elevato grado di obsolescenza delle competenze, che colpisce tipicamente le professionalità legate ai processi produttivi innovativi, vengono messe in atto azioni di upskilling e reskilling che divengono cruciali.

Umana Forma progetta e realizza interventi formativi in stretta collaborazione con le imprese per rispondere a tutte le esigenze di professionalità, per favorire l'immediata operatività delle persone somministrate e per aggiornare le competenze dei lavoratori già impiegati. Attività analoga è svolta da U.Form. con particolare riferimento ai percorsi formativi in Lombardia.

Le aziende hanno sempre più la necessità di competenze specifiche e le persone necessitano di essere formate per acquisire le competenze richieste, al ritmo dettato da un mercato del lavoro che muta costantemente e velocemente. Le professioni sono sempre più verticali e richiedono conoscenze che cambiano in funzione di fattori quali la tecnologia, la digitalizzazione, l'automazione e la robotica. A questi elementi, noi del Gruppo Umana rispondiamo sviluppando attività e iniziative di formazione gratuita per i partecipanti e per le aziende, di aggiornamento e avviamento al lavoro, grazie all'utilizzo di fondi di formazione professionale, tra cui il fondo di categoria Forma.Temp.

I fondi **Forma.Temp.** sono infatti fondi di formazione interprofessionale a supporto dei lavoratori somministrati, che favoriscono la loro crescita professionale individuale e formano le figure professionali carenti nel mercato del lavoro ma necessarie alle imprese.

Il ruolo e l'importanza delle Academy aziendali

I percorsi di Alta Formazione attivati dal Gruppo Umana, svolti attraverso le Academy e rivolti a giovani diplomati e laureati (a titolo gratuito per partecipanti e aziende), si confermano uno strumento efficace in grado di colmare il divario tra il livello di competenze ottenuto al termine del percorso scolastico e quello d'ingresso desiderato dalle aziende.

L'efficacia delle Academy è confermata dal crescente apprezzamento delle aziende che fruiscono di questi percorsi innovativi, di Alta Formazione, che spesso sono co-generati e co-partecipati da Umana e aziende clienti che ricercano professionalità specifiche, poco presenti sul mercato, immediatamente operative e con una profilatura verticalizzata sui loro processi e i loro prodotti.

Oltre a moduli didattici strettamente tecnici, le Academy Umana comprendono anche percorsi mirati sulle soft skills, competenze trasversali oggi cruciali per ogni figura professionale. Al termine di molte di queste Academy, viene rilasciato un Open Badge, cioè una certificazione digitale internazionale specifica che, di fatto, rappresenta una foto digitale delle competenze ed è condivisibile sui canali social e riconoscibile nel mercato. Nel corso del 2022, sono state avviate 89 Academy su tematiche prettamente ICT. Gli studenti che hanno portato a termine con successo il percorso di Academy sono 716. Sono 449 gli studenti che a seguito di un'Academy hanno iniziato una missione in somministrazione con Umana. Per permettere un raffronto con l'anno precedente, su questi nuovi indicatori, nel 2021 le Academy sono state 62, con 610 persone formate e 399 quelle che hanno iniziato una missione con Umana.

La formazione on line

La pandemia ha accelerato la migrazione della didattica dalla lezione frontale in presenza alla virtual room sincrona, attraverso l'utilizzo di piattaforme web dedicate che consentono il tracking delle presenze nei corsi e dunque il rispetto dei parametri di garanzia e certificazione indicati dai fondi interprofessionali. Molti corsi di formazione sono stati e saranno erogati anche attraverso la piattaforma di formazione online a distanza ULearn, sia per formazione sincrona che asincrona.

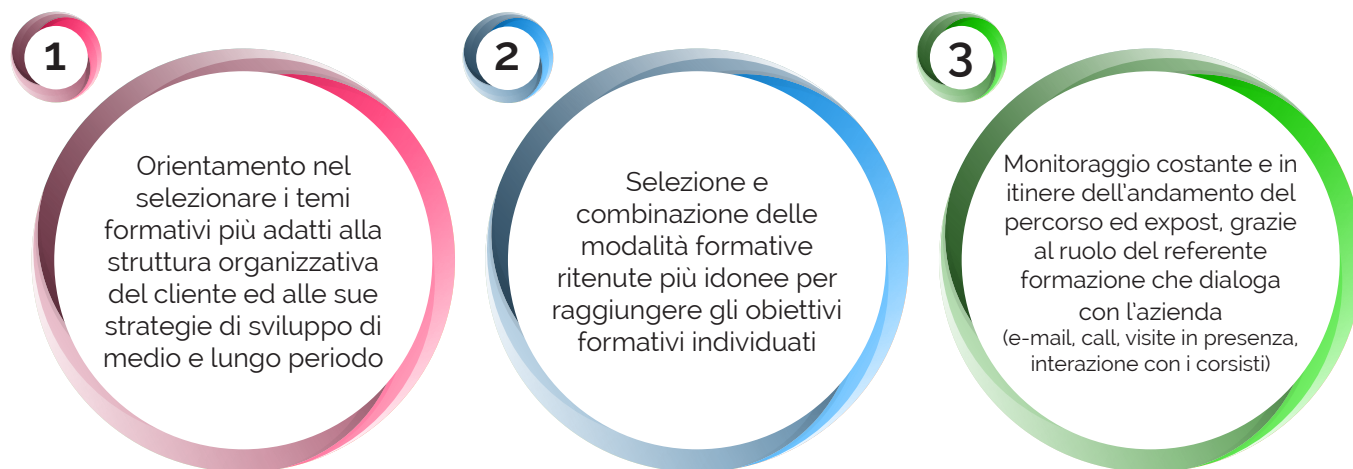
ULearn è una soluzione di proprietà di Umana, progettata e programmata sulle specifiche esigenze delle aziende clienti.



5.4.1 La Formazione per le imprese

Formazione e aggiornamento del proprio personale sono alla base del vantaggio competitivo delle imprese. Per questo, noi del Gruppo Umana offriamo ogni giorno a tutte le nostre aziende clienti percorsi di formazione per sviluppare le competenze necessarie per sviluppare e realizzare progetti formativi e di innovazione che possano favorirne la competitività ed il business, con ricadute positive nei territori e nei contesti socioeconomici in cui operano. Le nostre soluzioni formative sono customizzate e dall'alto valore aggiunto, in quanto finalizzate ad orientare le organizzazioni a selezionare i temi formativi più adatti alla loro struttura organizzativa e alle loro strategie di sviluppo di medio e lungo periodo. Nello specifico, con Umana Forma e U.Form. progettiamo corsi di formazione altamente qualificati, distinti in due aree specifiche: corsi che utilizzano il fondo di categoria Forma.Temp, principalmente destinati alla formazione pre-assuntiva di persone disoccupate, e corsi di formazione finanziati direttamente dalle aziende tramite i propri fondi interprofessionali o i fondi europei. Forti della conoscenza del contesto di riferimento e della capillare presenza sul territorio, la nostra rete commerciale e le nostre filiali costituiscono i due canali principali per raccogliere i fabbisogni formativi delle imprese.

I tre step fondamentali con cui articoliamo le nostre attività di formazione dedicate alle aziende sono:



Tutte le iniziative di formazione destinate alle aziende e ai loro collaboratori sono dei percorsi di **lifelong learning**, cioè di aggiornamento e crescita continui, che affiancano l'azienda nello sviluppo delle proprie strategie. Oltre ai piani di formazione strutturata, anche nel 2022 Umana Forma e U.Form, anche in collaborazione con altre società del Gruppo Umana, hanno promosso eventi pubblici e privati rivolti alle aziende con l'obiettivo di veicolare temi a supporto dello sviluppo attuale e futuro - sostenibilità, diversity and inclusion, transizione digitale, trasferimento tecnologico, potenziamento soft skills - in forma di workshop, webinar, laboratori di co-progettazione. Si sottolinea in aggiunta la collaborazione tra Umana Forma e la Divisione Itinere del Gruppo Umana per la progettazione ed erogazione di percorsi mirati sul tema dell'HR Sostenibile, rivolti a manager e dirigenti, per favorire lo sviluppo di processi HR basati sulla centralità della persona.

Umana Forma ed U.Form, nel corso dell'annualità 2022, hanno sviluppato progettualità non solo nell'ambito di specifiche verticali, quali, ad esempio, i *driver di transizione green e digital*, ma hanno deciso di sviluppare specifici cataloghi formativi, cogliendo le opportunità promosse da Fondi Interprofessionali e FSE, al fine di promuovere la formazione diffusa dei lavoratori per la valorizzazione delle competenze. In particolare, la maggior parte dei progetti presentati e realizzati hanno riguardato i macro ambiti, che riportiamo di seguito.

Progettualità per aziende, loro dipendenti e dirigenti

PROGETTO "IMPRESE IN CRESCITA"

Il progetto, che coinvolge 16 aziende, si è concluso a maggio 2022 perseguendo l'obiettivo di favorire lo sviluppo economico delle organizzazioni partecipanti, attraverso il rafforzamento della loro competitività e la valorizzazione del capitale umano.

Il progetto prevedeva diverse tipologie di intervento, che tra loro integrate favoriscono il trasferimento degli strumenti necessari per innescare nelle imprese nuovi progetti di innovazione e trasformazione, in ambito Lean, Smart Factory, Organizzazione 4.0.

Uomo e Impresa ha curato le azioni formative legate alla funzione HR, nonché i laboratori formativi legati al rafforzamento delle soft skill strategiche per la crescita competitiva.

TRANSIZIONE SOSTENIBILE

"ZIT: Zero Impact Transition", progetto multiaziendale sviluppato nell'ambito di un avviso Fondimpresa

- **12 aziende coinvolte**
- **656 ore di formazione**
- **70 partecipanti**

DGR 497 del 20/4/21 Alleniamoci al futuro

1) Progetto di formazione dedicato ad un'azienda del comparto edilizio, al fine di massimizzare l'efficienza dei processi di lavoro attraverso la digitalizzazione ed il miglioramento della collaborazione della filiera, riducendo da un lato gli sprechi (di materiali, di tempo, di risorse) e dall'altro dando vita ad un database degli edifici, utile ad una loro gestione e manutenzione smart.

Il progetto prevedeva anche una partnership con l'Università degli Studi di Padova per un progetto di ricerca dedicato al tema del coinvolgimento dei cittadini/proprietari nella gestione energetica degli edifici ed al tema delle Comunità Energetiche.

In particolare, è stata svolta un'analisi sulla nascita e sullo sviluppo delle Comunità Energetiche in Italia, fornendo un quadro del mercato energetico, seguito da una spiegazione della legislazione in vigore a seguito del recepimento delle direttive europee, concentrandosi quindi sulle caratteristiche di una Comunità Energetica, anche in termini di punti di forza e di debolezza.

L'analisi si è inoltre concentrata sul set di competenze (hard e soft) utili all'implementazione di una comunità energetica, anche in ottica di sviluppo futuro di nuove professionalità e del

rafforzamento delle partnership tra pubblico e privato al fine di contribuire ad un impatto non unicamente ambientale ma anche sociale.

- **6 aziende coinvolte**
- **Oltre 250 ore di formazione previste**
- **Oltre 20 persone in formazione**

Il progetto sarà realizzato anche nel corso del 2023.

2) Progetto formativo dedicato a dipendenti, amministratori e manager di un'azienda produttrice di tappi in sughero (14 persone; 140 ore)

Macro-obiettivo: ottimizzare i processi aziendali, all'interno di un'organizzazione concentrata da anni sullo sviluppo di azioni e politiche di sostenibilità, e che sulla sostenibilità intende costruire il proprio vantaggio competitivo.

Il progetto formativo si è articolato in tre percorsi:

- comunicazione interna, per integrare strumenti e procedure utili alla comunicazione tra i vari reparti e all'interno dei team di lavoro
- comunicazione esterna, per definire strategie di comunicazione e di marketing volte alla valorizzazione delle politiche di sostenibilità dell'impresa (green marketing)
- coaching individuale e di gruppo, per accompagnare le figure chiave in azienda verso una nuova consapevolezza e quindi ad un maggiore senso di responsabilità e appartenenza.

"Going Green: formazione a sostegno di una urbanizzazione più sostenibile", progetto finanziato grazie al supporto del fondo Foncoop.

Le tematiche chiave del progetto sono:

- Green Deal
- efficienza energetica degli edifici
- ecoprogettazione
- filiera green
- tecnologie a supporto della sostenibilità nell'edilizia

La formazione è rivolta a 29 destinatari per un totale di 400 ore di formazione previste. In parte, il progetto si svolgerà anche nel corso del 2023.

FORMAZIONE MANAGERIALE

Progetti di formazione rivolti a manager, sviluppati grazie al supporto di specifici fondi interprofessionali (Fondirigenti). Tali progetti nel 2022 hanno prodotto 1.085 ore di formazione, coinvolgendo 28 dirigenti di 17 aziende. Le tematiche su cui si è incentrata la formazione sono le seguenti:

Transizione Digitale Formazione manageriale rivolta ai dirigenti nell'ambito dell'avviso 1/2022 di Fondirigenti. In particolare, gli interventi formativi miravano a supportare le imprese nell'introduzione di nuove tecnologie digitali per innovare o riconvertire la propria organizzazione: dal governo dei dati all'innovazione dei processi produttivi e di vendita.

Gestione del Rischio Formazione manageriale rivolta ai dirigenti nell'ambito dell'avviso 1/2022 di Fondirigenti. In particolare, i progetti hanno affrontato il tema della gestione del rischio e delle crisi energetica, finanziaria, della supply chain e della cybersicurezza.

Soft Skills e Change management Progetti di formazione manageriale rivolta ai dirigenti, sviluppati nell'ambito dell'avviso 1-22 di Fondirigenti, volti a supportare le imprese e i dirigenti nella gestione del cambiamento nelle modalità di lavoro e nella gestione delle risorse umane, attraverso la diffusione di una cultura aziendale volta alla flessibilità, ad una maggiore responsabilizzazione ed orientamento al risultato dei lavoratori, all'introduzione di strumenti per monitorare e analizzare le performance del personale.

PROGETTO "INNOVARE IL BUSINESS DI AZIENDA CON IL POTENZIALE DEI DATI"

Progetto incentrato su tematiche di transizione digitale, sviluppato nell'ambito dell'avviso 2/2019 di Fondo For.Te e destinato al supporto nell'introduzione di nuove tecnologie e all'innovazione dei processi e dell'organizzazione dell'azienda.

FORMAZIONE DIFFUSA: CATALOGHI PER LO SVILUPPO DELLE COMPETENZE DI TUTTI I LAVORATORI

Catalogo Fondimpresa – per promuovere la formazione finalizzata allo sviluppo delle competenze di base e trasversali dei lavoratori, con priorità a quelli occupati in aziende di piccole e medie dimensioni. Umana Forma e U.Form. hanno visto approvato dal Fondo il proprio catalogo costituito rispettivamente da **170** e **94 corsi di formazione**.

Catalogo For.Te – promosso dal fondo al fine di facilitare ed incrementare la formazione dei lavoratori delle aziende con meno di 50 dipendenti alle iniziative di formazione continua. Il catalogo presentato da Umana Forma conta **28 percorsi modulari**, articolati in 5 progetti formativi.

Catalogo Voucher FSE Lombardia – U.Form. ha attivato un catalogo corsi, in continuo incremento, rivolto ai lavoratori di aziende ubicate nel territorio lombardo e finanziato dal Fondo Sociale Europeo attraverso l'iniziativa "Formazione Continua 2022 - Voucher aziendali".

FORMAZIONE DIFFUSA: CATALOGHI PER LO SVILUPPO DELLE COMPETENZE DI TUTTI I LAVORATORI

Percorso formativo manageriale nato grazie all'inedita collaborazione tra il Centro per l'Arte Contemporanea Pirelli HangarBicocca e il Gruppo Umana per mettere in connessione le potenzialità trasformative dell'arte del nostro tempo e la sua capacità di prevedere e sviluppare tematiche nuove, gestendo un pensiero complesso insieme a metodi formativi che riguardano trasformazione organizzativa, change management e sviluppi aziendali future-proof. Si tratta di un percorso immersivo, in prima edizione nazionale, pensato per manager e imprenditori, finalizzato allo sviluppo di nuove competenze, creazione di connessioni professionali e ricerca di nuovi paradigmi del fare azienda. La sua durata è stata di 25 ore suddivise, tra sessioni online e sessioni in presenza presso gli spazi di Pirelli HangarBicocca, con 15 partecipanti.

Progettualità per disoccupati e lavoratori in somministrazione

Umana Forma ed U.Form., in collaborazione con Umana ed altre società del Gruppo, sviluppa progetti rivolti a disoccupati e lavoratori in somministrazione, nonché a soggetti fragili e con disabilità.

In particolare, si ricordano:

"AZIONI INTEGRATE DI COESIONE TERRITORIALE - AICT"

Attività affidate in qualità di Partner operativo in 9 progettualità inserite nell'ambito del bando regionale Veneto. L'iniziativa, volta a contribuire alla riduzione della disuguaglianza, della povertà e del rischio di marginalità sociale dei soggetti maggiormente vulnerabili, ha coinvolto soggetti svantaggiati già presi in carico dai servizi territoriali e nuovi gruppi a rischio di esclusione.

"SKILLS: L'ARTE DEL CUCITO NEL CONFEZIONAMENTO DI CAPI DI ALTA MODA"

Percorsi formativi per il potenziamento delle competenze e l'occupazione realizzati con Fse Arpal Umbria.

"SKILLS: ADDETTO ALLA LOGISTICA B2B, B2C E SPEDIZIONI INTERNAZIONALI"

Percorsi formativi per il potenziamento delle competenze e l'occupazione realizzati con Fse Arpal Umbria.

Nell'ambito delle attività finanziate da Umana attraverso il **Fondo Forma.Temp**, sono stati realizzati progetti che, per vocazione stessa del suddetto fondo, sono stati orientati alla formazione di candidati disoccupati con la finalità di promuoverne l'inserimento o il reinserimento nel mercato del lavoro o all'aggiornamento dei lavoratori in somministrazione. Di seguito riportiamo alcuni esempi di percorsi mirati alla valorizzazione e all'integrazione sociale di utenti fragili.

FORMAZIONE RIVOLTA A RIFUGIATI E RICHIEDENTI ASILO

“**Form.Integra**” è la misura volta a migliorare l’inclusione e l’inserimento socio-lavorativo dei rifugiati e dei richiedenti asilo, ovvero di titolari di protezione internazionale, temporanea e speciale. La formazione finanziata dalla misura “Form.Integra” è stata il perno del corollario di incentivi stanziati da Forma.Temp e da Ebi.Temp per agevolare l'accoglienza e l'integrazione di cittadini ucraini nel 2022 ed a seguito dell'inizio del conflitto bellico.

FORMAZIONE RIVOLTA A UTENTI CON SINDROME DI ASPERGER

L'esperienza è stata progettata per dare valore alle potenzialità degli utenti in particolare nello sviluppo di nuove competenze nell'ambito della programmazione informatica al fine di agevolare l'inserimento professionale. Progetto realizzato in collaborazione con Umana e denominato Inclusive Insight

FORMAZIONE RIVOLTA ALLA FORMAZIONE DEI DETENUTI DELLE CARCERI

Grazie alla partnership con organizzazioni che vantano una pluriennale esperienza nella gestione di attività formative rivolte a soggetti fragili, si sono attivati percorsi professionalizzanti costruendo competenze che i detenuti potranno sfruttare immaginando il loro futuro professionale dopo il carcere. A titolo di esempio si sono erogati alcuni corsi nell'ambito della serigrafia e della pelletteria e altri nel settore dell'orticoltura

FORMAZIONE SUL DIRITTO MIRATO

Il Diritto mirato, strumento finanziato da Forma.Temp, è finalizzato al miglioramento delle capacità e delle conoscenze dei lavoratori somministrati, al fine di favorirne la spendibilità e il reinserimento nel mercato del lavoro attraverso l'acquisizione di competenze di base, trasversali o specialistiche e all'ottenimento di specializzazioni legate alle singole figure professionali. I percorsi pertanto sono stati progettati sulla base del fabbisogno formativo dello specifico lavoratore, nonché rispetto alla necessità di adeguamento delle competenze alle richieste dei settori lavorativi di riferimento o di determinati scenari socioeconomici previsionali. I destinatari di tale attività sono ex lavoratori in somministrazione con 45 giorni di disoccupazione ed almeno 110 giornate di lavoro negli ultimi 12 mesi ed ex lavoratori al termine della procedura in “Mancanza di Occasioni di Lavoro”. La progettazione e i contenuti dei corsi sono stati declinati in modo da supportare i singoli destinatari con l'obiettivo di: sostenere processi di sviluppo professionale che rafforzino l'occupabilità, l'adattabilità e la competitività del lavoratore nel mercato del lavoro, contribuire all'innalzamento e alla ricomposizione delle competenze per incrementarne la spendibilità e la riconoscibilità nel mercato del lavoro e favorire il reinserimento e l'integrazione lavorativa delle persone, in contesti anche diversi da quelli di provenienza, attraverso l'aggiornamento delle competenze specifiche.

Dal 2005 è inoltre attiva **Hi_Formazione**, la divisione di Umana Forma specializzata nell'**Alta Formazione** in modalità outdoor e indoor, con contenuti e modalità formativo/didattiche costruiti sulle esigenze manifestate dalle singole aziende clienti, customizzate in una logica di condivisione degli obiettivi. Attraverso le diverse esperienze possono essere affrontati i temi che si convengono con l'azienda, in maniera puntuale e precisa; questo perché non tutte le esperienze sono egualmente appropriate ad ogni esigenza aziendale.

5.4.2 La Formazione per le persone

L'obiettivo principale che ci poniamo è di accompagnare le persone in un percorso di aggiornamento e crescita continua che permetta loro di essere sempre un passo avanti ai tempi.

3.170 corsi erogati con Forma.Temp. a disoccupati che hanno coinvolto 16.294 persone

L'offerta formativa che proponiamo ai candidati attraverso Umata Forma è costituita da:

Corsi finanziati

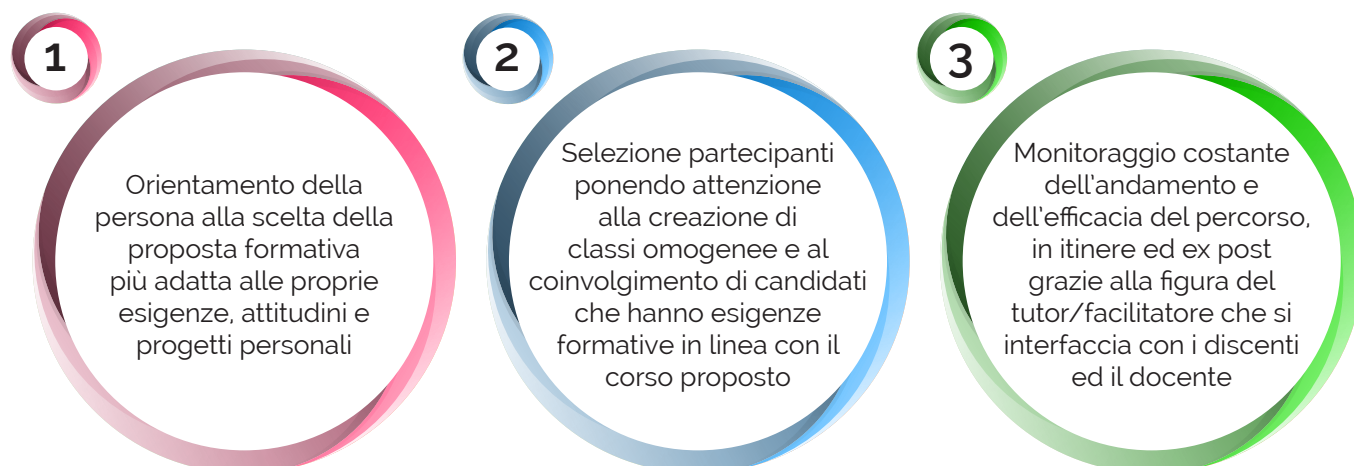
Si tratta della nostra offerta formativa finanziata dal fondo Forma.Temp. o dal Fondo Sociale Europeo, che comprende corsi di media o lunga durata pensati per apprendere una professione. Si dividono in corsi part-time o full-time e sono normalmente svolti in orario lavorativo. Essendo finanziati sono corsi gratuiti per i partecipanti.

Corsi Executive

Si tratta della nostra proposta formativa di breve o media durata, pensata per aggiornare le competenze con interventi mirati. Sono solitamente corsi part-time, in orario extra lavorativo.

I contenuti delle attività proposte sono definiti secondo le esigenze lavorative manifestate da un territorio, le richieste di personale delle aziende e da altri fattori contingenti. Pertanto, a titolo esemplificativo, è possibile prevedere contenuti tecnici/operativi, legati alle competenze trasversali (soft skills) o collegati all'acquisizione di conoscenze previste dalla normativa (sicurezza, igiene/HACCP).

Come per le attività sviluppate per le imprese, anche le attività di formazione dedicate alle persone prevedono degli step imprescindibili, illustrati di seguito:



In totale, nel 2022, abbiamo erogato¹ **3.170 corsi** dedicati a soggetti disoccupati finanziati con il fondo **Forma.Temp**. I corsi hanno coinvolto **16.294 destinatari** e si sono concretizzati in **132.838 ore di formazione**. Di queste, **11.831 sono state erogate nell'ambito della sicurezza sul lavoro**.

In aggiunta abbiamo erogato **805 corsi** dedicati a soggetti occupati o disoccupati, realizzati in autofinanziamento o con il supporto di fondi interprofessionali (es. Fondimpresa, Fondirigenti, For.Te, Fond.E.R) o con fondi pubblici (es. Fondo Sociale Europeo). Tali corsi hanno coinvolto **21.789 destinatari** e si sono concretizzati in **78.859 ore di formazione**. Di queste, **18.746 ore in ambito di sicurezza sul lavoro**.

Per garantire il miglior servizio possibile monitoriamo la soddisfazione dei destinatari dei corsi che eroghiamo, svolgendo costantemente indagini di customer satisfaction. Nel 2022 Umana Forma ha ottenuto un punteggio di **4,77** (su scala da 1 a 5) in riferimento ai percorsi formativi (contenuti, progettazione, docenti) e un punteggio di **4,71 su 5** in riferimento alle risorse messe a disposizione per la formazione (aule fisiche e virtuali, tutoraggio, segreteria). Sempre nel 2022, U.Form. ha ottenuto un punteggio di **4,59 su 5** nel primo caso e di **4,63 su 5** nel secondo.

IL NOSTRO IMPEGNO PER IL FUTURO

Ci siamo impegnati e continueremo ad impegnarci anche in futuro per incrementare progetti formativi su tre ambiti: sostenibilità, categorie fragili (secondo la dicitura riconosciuta a livello europeo e nazionale), con interventi e programmi ad hoc, e partnership con organizzazioni terze caratterizzate da alta professionalità.

¹ I dati riportati sono aggregati per i territori in cui operano le società Umana Forma e U.Form. ovvero Regione Veneto, Regione Friuli-Venezia Giulia, Regione Lombardia, Regione Emilia-Romagna, Regione Umbria, Regione Lazio.



Le persone
e la loro creatività
sono le più importanti
risorse di Umana



6. Il nostro impegno per le nostre persone

La nostra risorsa più preziosa è da sempre il **capitale umano**. Per questo, accompagniamo ogni persona che si affida a noi per realizzare la propria vita lavorativa adeguandoci costantemente agli sviluppi della realtà imprenditoriale italiana.

Il nostro impegno è far emergere le potenzialità di ogni soggetto e, allo stesso tempo, rispondere alle esigenze e alle sfide che gli imprenditori devono affrontare.

Puntiamo alla crescita delle nostre risorse con le nostre attività formative continue, ci impegniamo a valorizzare le diversità e promuovere l'inclusione e il benessere, aggiorniamo periodicamente le numerose iniziative di welfare.

Siamo consapevoli che il talento, l'esperienza e la dedizione di ciascuna delle nostre persone contribuiscono a fornire servizi che rappresentano un valore per le aziende, gli enti ed i lavoratori che si affidano a noi.

Supportare persone e organizzazioni nella realizzazione del loro vero potenziale è da sempre il nostro scopo precipuo. Cresciamo con le persone, perché far crescere le persone è sempre stato il nostro miglior successo.

Nel 2022 il Gruppo Umana conta quasi 1.700 collaboratori e ha avviato al lavoro oltre 24.450 lavoratori somministrati.



Il nostro impegno per le nostre persone

Highlights

2022

Menzione da UNCHR

1.084

DIPENDENTI UMANA
E SOCIETÀ
NEL PERIMETRO
nel 2022

>83%

DIPENDENTI DIRETTI
DEL GRUPPO UMANA
ASSUNTI A TEMPO
INDETERMINATO

26,4%

DEI DIPENDENTI LAVORA
DA PIÙ DI 10 ANNI
NEL GRUPPO UMANA

84,6%

DONNE IN UMANA
(2022)

27.067

PERSONE ASSUNTE IN
SOMMINISTRAZIONE
IN AZIENDE CLIENTI
(media 1° trimestre 2023)

quasi **1 SU 3**

PERSONE ASSUNTE
IN SOMMINISTRAZIONE
A TEMPO INDETERMINATO
IN AZIENDE CLIENTI



Goal 8: Lavoro dignitoso e crescita

Il Goal 8 ha l'obiettivo di raggiungere una piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini e di promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori

Instaurare un rapporto di **lavoro stabile** che permetta una costante **crescita professionale** è per noi una priorità. Accanto a questo, strutturate politiche di **welfare** e **strumenti di flessibilità** interna sono da sempre una prerogativa del nostro modo di fare impresa



Goal 3: Salute e Benessere

Il Goal 3 ha l'obiettivo di assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età

La salute e la sicurezza sono un elemento imprescindibile nel rapporto di lavoro, soprattutto in un periodo di forte trasformazione e incertezza dato dal contesto pandemico, a cui abbiamo saputo rispondere prontamente e in modo efficace



Goal 5: Parità di genere Goal 10: Ridurre le disuguaglianze

Il Goal 5 ha l'obiettivo di raggiungere l'uguaglianza di genere e l'empowerment di tutte le donne e le ragazze.

Il Goal 10 ha l'obiettivo di ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni

La **parità di genere** è sempre stata per noi una imprescindibile priorità: la componente femminile tra i nostri dipendenti è preponderante.

La gestione delle risorse umane è sempre stata improntata alla costante **valorizzazione** delle diverse potenzialità di ciascuno e a promuovere l'**inclusione sociale**, a prescindere da caratteristiche quali età, sesso, origine, come indicato espressamente dall'art.10 Dlgs 276/2003.



6.1 Valorizzare i nostri dipendenti diretti

Alla fine del 2022 i dipendenti diretti di Umana risultano essere **1.005** di cui oltre **84% donne**.

DIPENDENTI DI UMANA PER GENERE (GRI 2-7)									
	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Totale	123	719	842	153	778	931	155	850	1.005

Il turnover in entrata dei dipendenti nel 2022 si attesta intorno al 26%, in aumento rispetto al 2021 (23%). Riguardo alla composizione complessiva di genere rilevata tra i nuovi assunti a fine 2022, risulta che quasi il **90% dei nuovi dipendenti sono donne** e il **78 % di queste hanno meno di 30 anni**. Il dato registrato sulle uscite a fine 2022 è pari al 18%, in lieve aumento rispetto al dato 2021 (14%).

DIPENDENTI DI UMANA IN ENTRATA E TASSO DI ASSUNZIONI PER FASCIA D'ETÀ E GENERE (GRI 401-1) ¹												
Anni	2020				2021				2022			
	Uomini	Donne	Totale	Tasso ²	Uomini	Donne	Totale	Tasso ²	Uomini	Donne	Totale	Tasso ²
<= 29	10	56	66	23%	12	140	152	51%	11	182	193	59%
30-50	8	22	30	6%	16	45	61	10%	15	49	64	10%
>= 51	2	2	4	13%	1	3	4	10%	1	1	2	4%
Totale	20	80	100	12%	29	188	217	23%	27	232	259	26%
Tasso ³	16%	11%	12%		19%	24%	23%		17%	27%	26%	

DIPENDENTI DI UMANA IN USCITA E TASSO DI CESSAZIONI PER FASCIA D'ETÀ E GENERE (GRI 401-1) ⁴												
Anni	2020				2021				2022			
	Uomini	Donne	Totale	Tasso ⁵	Uomini	Donne	Totale	Tasso ⁵	Uomini	Donne	Totale	Tasso ⁵
<= 29	12	53	65	23%	3	14	17	6%	8	85	93	28%
30-50	7	36	43	8%	13	94	107	18%	13	73	86	14%
>= 51	1	2	3	10%	1	3	4	10%	4	2	6	12%
Totale	20	91	111	13%	17	111	128	14%	25	160	185	18%
Tasso ³	16%	13%	13%		11%	14%	14%		16%	19%	18%	

1 I dati sono stati riesposti per una maggiore chiarezza. I valori riportati nella tabella comprendono anche assunzioni e cessazioni riferite a lavoratori impiegati in appalti presso terzi. I tassi di turnover in entrata, al netto degli appalti sono i seguenti: 10% per il 2020; 20% per il 2021; 26% per il 2022.

2 Percentuale calcolata sulla fascia di età.

3 Percentuale calcolata sul genere.

4 I dati sono stati riesposti per una maggiore chiarezza. I valori riportati nella tabella comprendono anche assunzioni e cessazioni riferite a lavoratori impiegati in appalti presso terzi. I tassi di turnover in uscita, al netto degli appalti sono i seguenti: 12% per il 2020; 9% per il 2021; 16% per il 2022.

5 I dati riportati sono aggregati per i territori in cui operano le società Umana Forma e U.Form. ovvero Regione Veneto, Regione Friuli-Venezia Giulia, Regione Lombardia, Regione Emilia-Romagna, Regione Umbria, Regione Lazio.

Inoltre, di seguito riportiamo il dettaglio dei dipendenti per le nostre controllate di cui al perimetro. Il totale dipendenti in entrata nelle controllate è 24, mentre il totale dipendenti in uscita è 16.

DIPENDENTI DELLE CONTROLLATE PER GENERE (GRI 2-7)									
	UOMO IMPRESA 2022			UMANA FORMA 2022			U.Form. 2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Totale	6	9	15	8	48	56	0	8	8

Garantire un ambiente di lavoro stimolante caratterizzato da stabilità occupazionale e con concrete opportunità di crescita professionale è per noi prioritario. A conferma del nostro impegno nell'incentivare rapporti produttivi e duraturi, nel 2022 oltre l'83% dei dipendenti del Gruppo Umana è assunto con **contratto a tempo indeterminato**.

DIPENDENTI DEL GRUPPO UMANA PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE E GENERE (GRI 2-7)									
	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Contratto determinato	5	72	77	18	141	159	14	167	181
Contratto indeterminato	118	647	765	149	693	842	155	748	903
Dipendenti a ore non garantite ¹	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Nel triennio 2020-2022, tutti i dipendenti del Gruppo Umana sono inquadrati nei contratti collettivi.

PERCENTUALE DI DIPENDENTI COPERTI DA ACCORDI DI CONTRATTAZIONE COLLETTIVA (GRI 2-30)			
	2020	2021	2022
Dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	842	1001	1084
Totale dipendenti	842	1001	1084
% dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	100%	100%	100%

¹ I dipendenti ad ore non garantite fanno riferimento a dipendenti che sono impiegati dall'organizzazione senza la garanzia di un numero minimo o fisso di ore di lavoro.



6.1.1 Diversità, inclusione e pari opportunità

È rimasta sostanzialmente invariata nel corso degli ultimi anni la distribuzione dei dipendenti del Gruppo Umana per qualifica professionale: circa il 95,2% della popolazione aziendale è costituita da impiegati, il 4,4% da quadri e la restante minima percentuale (0,4%) da operai. La composizione degli impiegati, per quanto riguarda la differenza di genere, si attesta nel 2022 sul 13% di uomini e 87% donne. Nel 2022 i quadri sono per il 58% uomini e per il 42% donne.

DIPENDENTI PER LIVELLO PROFESSIONALE E GENERE (GRI 405-1)									
	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Quadri	21	17	38	26	18	44	28	20	48
Impiegati	99	702	801	137	816	953	137	895	1.032
Operai	3	0	3	4	0	4	4	0	4
Totale	123	719	842	167	834	1.001	169	915	1084

Per il Gruppo Umana è prioritario rispondere alle esigenze dei propri lavoratori, sostenerli nel trovare un adeguato equilibrio tra lavoro e vita privata e incoraggiarli a sviluppare la propria vita personale e professionale. La flessibilità interna si sostanzia anche attraverso accordi specifici per beneficiare dello smart working e di contratti part-time di cui, a fine 2022, ha usufruito il 5,2% della popolazione aziendale. Tra coloro che usufruiscono del part-time, la percentuale di donne per il Gruppo Umana è aumentata rispetto allo scorso anno passando dall'88% del 2021 al 95% del 2022.

DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI IMPIEGO E GENERE (GRI 2-7)									
	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	115	650	765	158	769	927	166	862	1.028
Part-time	8	69	77	9	65	74	3	53	56

Il tema della **diversity and inclusion** e quindi le azioni di diversity management sono ora più che mai parte integrante dei processi di organizzazione aziendale e gestione delle risorse umane in una logica di sempre maggiore valorizzazione delle peculiarità individuali, adeguamento del sistema azienda e realizzazione di azioni positive volte non solo ad integrare il singolo, ma ad includerlo nella sua totalità in un contesto dinamico. I principi di equità e non discriminazione sono quindi sempre più dei **drivers delle scelte aziendali** di Umana, anche con specifico riferimento ai temi che attualmente rappresentano le diverse dimensioni che guidano le sfide verso l'inclusione organizzativa, quali genere, età, orientamento sessuale e identità di genere, disabilità, origini culturali. Per questo motivo, siamo attivamente impegnati per garantire e promuovere l'inclusione di soggetti appartenenti a categorie svantaggiate, particolarmente attenti ai temi delle disabilità non solo internamente, ma anche in riferimento all'assunzione di personale in somministrazione. Con riferimento all'empowerment femminile citiamo **Uomo e Impresa**, che dal 2021 vede in Consiglio di Amministrazione una figura femminile che partecipa attivamente anche ai tavoli di lavoro di Valore D, a cui Umana è associata. Nel corso del 2022, la società ha inoltre inserito una figura maschile in

tirocinio, determinando un lieve aumento della percentuale di figure maschili, sottorappresentate all'interno dell'organico. Sono state, inoltre, inserite altre 2 persone appartenenti alla categoria "under 35", aumentando la percentuale della fascia "under 35" dal 5% al 16%, per favorire il mix generazionale.

Dato il contesto sempre più dinamico, incerto e veloce nei suoi cambiamenti e nelle richieste sul fronte dei servizi e della produzione, l'attenzione ai processi di diversity management e la piena applicazione nei processi organizzativi appare inderogabile.

In particolare, appaiono fondamentali:

- attività formative ad hoc per divulgare la cultura diversity sviluppando percorsi specifici per funzione organizzativa;
- interventi formativi volti a ridurre i bias nei processi core quali la selezione;
- azioni di ammodernamento delle strutture per diversi tipi di disabilità (fisica, mentale, ecc...);
- individuazione, applicazione e monitoraggio di specifici indicatori per l'inclusione;
- analisi processi aziendali e individuazione dei possibili bias;
- sviluppo processi aziendali per facilitare le fasi di inclusione dei lavoratori (riunioni, incontri informativi, ecc...);
- aumento dell'alfabetizzazione digitale;
- mappatura di tutte le diversità;
- piano di sviluppo e progressione della professionalità femminile;
- costituzione di un comitato per il monitoraggio delle attività e le azioni di diversity e inclusion.

Anche nel 2022, tra i traguardi raggiunti, possiamo annoverare la partecipazione a percorsi di disability management, parte integrante dei nostri processi di organizzazione aziendale in ottica di valorizzazione delle peculiarità individuali, e a formazioni specifiche per l'inclusione di persone con particolari sindromi. Inoltre, Umana ha sponsorizzato il Master in Diversità e inclusione tenuto presso l'Università di Udine.

Anche in Uomo e Impresa vengono promosse varie opportunità di dialogo e di brainstorming su diverse tematiche di diversity & inclusion, per supportare al meglio i nostri clienti e i nostri candidati. In particolare, una nostra risorsa ha completato il Master in Gender equality and Diversity Management, che ci ha consentito di creare delle opportunità di dialogo sia interno che esterno sui temi affrontati.

Nel biennio 2021-2022, nel Gruppo Umana non si sono verificati episodi di discriminazione¹.

¹ Si precisa che nel 2020 il perimetro di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità comprendeva solo Umana, che anche nel 2020 non ha registrato episodi di discriminazione.

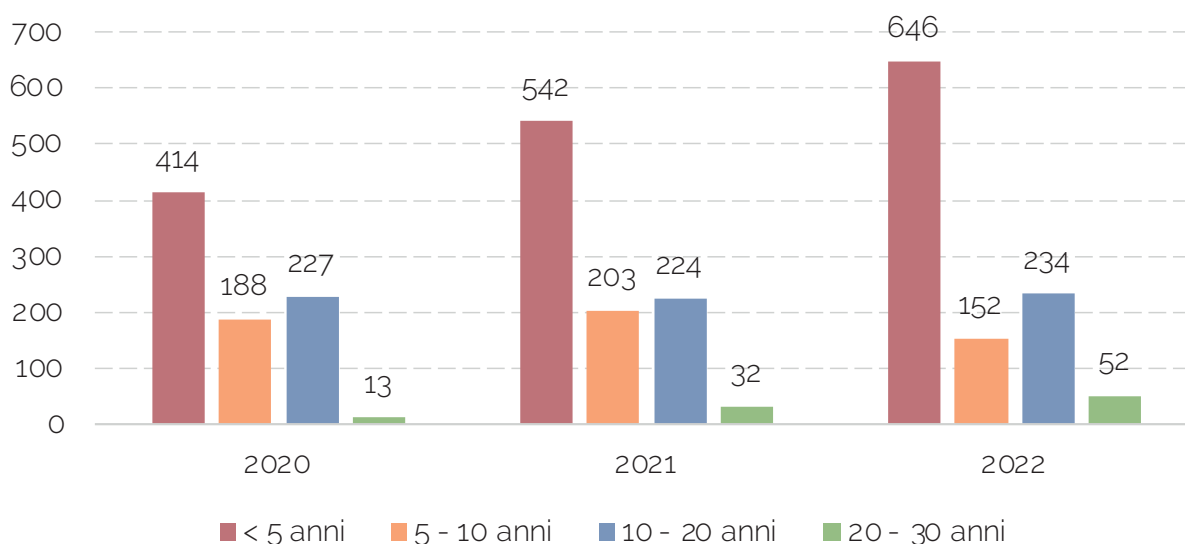


6.1.2 Sviluppo e benessere delle nostre persone

La tutela del benessere dei lavoratori

Il 26,4% delle nostre persone lavora nel Gruppo Umana da più di 10 anni: tale peculiarità testimonia l'elevato livello di fidelizzazione interna. La costante espansione delle nostre attività ha determinato un aumento del nostro organico. Infatti, ai colleghi che da tempo accompagnano la nostra crescita, si affianca un numero importante di nuovi ingressi che sostengono lo sviluppo del Gruppo con nuove competenze e professionalità: il 60% dei dipendenti è con noi da meno di 5 anni, indice del nostro impegno costante in termini di innovazione di processo, ricerca e sviluppo di nuove aree e nuovi mercati che hanno favorito l'inserimento di figure sempre più competenti e profilate anche nei nuovi settori sviluppati in questi anni.

NUMERO DI DIPENDENTI PER FASCE DI ANZIANITÀ AZIENDALE



MENZIONE 2022 da UNHCR e PREMIO WEC AWARDS 2023 NELLA CATEGORIA "REMARKABLE INITIATIVE"

All'indomani dello scoppio della crisi ucraina, il 9 aprile 2022 Assolavoro e le Parti sociali hanno sottoscritto **un accordo sindacale a favore dei rifugiati** battezzato **Accoglienza&Lavoro** grazie al quale **i Rifugiati in arrivo in Italia possono godere di formazione gratuita e aiuti**. Con tale accordo, che rappresenta il più importante stanziamento economico privato a livello internazionale in favore dei Rifugiati, sono stati stanziati 45 milioni di euro per promuovere azioni volte ad agevolare l'accoglienza, l'inclusione e l'inserimento socio-lavorativo.

L'intesa prevede un'attività mirata di bilancio delle competenze, utile a individuare un percorso di formazione finalizzato all'inserimento, una formazione base per l'apprendimento della lingua italiana e dei fondamenti di cultura e educazione civica italiana, o un percorso di formazione professionale, a seconda delle competenze rilevate, e include una indennità di frequenza e il rimborso per le spese di vitto, alloggio e trasporto. Tra le altre attività di sostegno e di accoglienza, vi sono l'una tantum di mille euro erogata ai titolari di protezione internazionale a conclusione del percorso formativo e un sostegno economico per i lavoratori somministrati che prestano ospitalità per almeno tre mesi ai rifugiati dell'importo di mille euro, elevato a mille e cinquecento nel caso in cui si dia ospitalità a minori di 18 anni o donne in gravidanza.

L'iniziativa, oltre ad aver ottenuto nel **2022** una **menzione speciale dall'Agenzia ONU per i Rifugiati**, a marzo **2023**, nel corso dell'annuale conferenza della World Employment Confederation di cui Assolavoro è rappresentante italiano, ha ottenuto il **premio Wec Awards 2023** nella categoria **"Remarkable Initiative"**.

PREMIO LEADER DELLA SOSTENIBILITÀ 2023

Il Gruppo Umana è risultato tra le 200 imprese vincitrici del contest svolto dalla società indipendente Statista nell'ambito dell'iniziativa **Leader della Sostenibilità 2023**, a firma **ILSole24Ore - Statista**, che premia le aziende italiane più sostenibili e trasparenti nella rendicontazione




Abbiamo pianificato un percorso di inserimento per trasmettere fin da subito i nostri valori e il nostro modo di agire dedicato ai nuovi collaboratori e dipendenti al fine di creare un ambiente di lavoro positivo.

Iniziative specifiche sono state inoltre introdotte in modo che i dipendenti si sentano subito parte della nostra organizzazione anche dopo periodi più o meno lunghi di assenza.



Giornata di benvenuto

Giornata di benvenuto dedicata a tutti i **nuovi dipendenti** delle società del Gruppo, in cui i nuovi colleghi conoscono personalmente il management e vengono avvicinati ai nostri servizi al fine di rendere più proficuo il loro inserimento.



Processo di induction e inserimento in azienda

A tutte le persone assunte presso le nostre sedi vengono presentati, da un referente dell'Ufficio Formazione, i servizi, le società del gruppo, le aree specialistiche e l'organizzazione aziendale. In aggiunta viene organizzata una visita in tutte le principali sedi aziendali.



Rientri in azienda

Per pianificare un **rientro** al lavoro in linea con le necessità della persona, soprattutto **dopo periodi di maternità**, di sentirsi quanto prima nuovamente parte del sistema aziendale, forniamo ai nostri colleghi percorsi di aggiornamento e facilitazione delle dinamiche vita privata-vita lavorativa.

Consapevoli dell'importanza di garantire strumenti adeguati di flessibilità lavorativa, abbiamo sviluppato nel corso degli ultimi anni lo strumento dello "smart working".

Inoltre, in ottica di continuo miglioramento del clima aziendale, eroghiamo a favore dei nostri dipendenti diretti specifiche forme di benefit inseriti all'interno del nostro sistema di welfare aziendale.

Tali benefit consentono di usufruire di una serie di agevolazioni e scontistiche, tra le quali:

- **Fidelity Special Collaboratore:** una tessera che distribuiamo a tutti i dipendenti per assistere gratuitamente alle partite di basket dell'Umana Reyer;
- **assicurazioni vita e infortunio** per agenti e collaboratori;
- **adesione ai fondi di sanità integrativa** di settore (oltre al rimborso delle spese sanitarie);
- **iniziative di formazione e sensibilizzazione interna** sui temi social del Gruppo, anche in partnership (es. Master Diversity);
- **buoni pasto elettronici Ticket Restaurant** del valore di 6 euro per ogni giornata lavorativa;
- **Welfare Plus** – Umana Trenitalia, benefit inserito in un piano promozionale che ha riservato a tutti i dipendenti di Umana Forma, Uomo e Impresa, U.Form., Reyer, Everap e Umana, per i propri viaggi privati, particolari offerte e sconti;
 - possibilità per il personale interno di usufruire di convenzioni con strutture di villeggiatura, tra cui il gruppo Baia Holiday e Tenuta Pinto per soggiornare in strutture in Puglia;
 - possibilità per il personale interno di usufruire della convenzione tra il Gruppo Umana e Crédit Agricole Italia, che riserva un'offerta completa per rispondere alle esigenze finanziarie di ciascuno;
 - possibilità per tutti i collaboratori di Umana di beneficiare della convenzione Umana – Apple e quindi dei benefici previsti dall'Employee Purchase Program (EPP), il programma internazionale di Apple dedicato alle grandi aziende, che offre l'opportunità di acquistare a prezzo scontato diversi dispositivi Apple;
- **Servizio gratuito di assistenza fiscale;**
- **Strategie Previdenziali**, servizio di welfare dedicato ai dipendenti e collaboratori del Gruppo Umana in collaborazione con una società specializzata nel settore per poter ricevere una specifica e personale consulenza relativa alla propria situazione previdenziale, in un contesto complesso e mutevole come quello della attuale normativa pensionistica, al fine di pianificare per tempo le personali strategie in tema di previdenza, pensioni, riscatto della laurea e usufruire di tutte le agevolazioni offerte dalla normativa.



Nel 2022 Gruppo Umana aggiunge un tassello importante alle proprie iniziative di welfare implementando il sistema di servizi di work-life balance per i nostri dipendenti, collaboratori e le loro famiglie con il progetto **“Conciliamo – Vivi Umana”**, validato anche dal *Dipartimento per le politiche della famiglia*.

Il primo servizio attivato nel corso del 2022 è lo **Sportello Sociale Umana**, porta di accesso al sistema locale dei servizi sociali e sociosanitari rivolto ai colleghi di Umana, Uomo e Impresa, Umana Forma, UForm ed Everap. Attraverso lo sportello, è possibile ottenere informazioni, orientamento e consulenza su problematiche inerenti alla condizione di svantaggio, disabilità, non auto-sufficienza e relativa assistenza alla persona, per il personale interno ed i loro familiari più fragili.

Lo sportello, gestito da colleghe dell'**Area Specialistica Servizi alla Persona** che hanno la qualifica di assistente, aiuta ad individuare e illustrare le varie tipologie di intervento previste nei diversi territori, orienta le persone interessate in base alle specifiche esigenze, fornisce chiarimenti sui requisiti necessari per presentare eventuali domande di accesso ai servizi territoriali e sulla relativa documentazione.

Lo sportello offre anche supporto nella presentazione di domande di prestazione sociale agevolata e nell'eventuale predisposizione dell'ISEE.

Lo sportello, inoltre, gestisce richieste per:

- invalidità;
- contributi regionali;
- case di riposo;
- assistenza familiare convivente o ad ore;
- pratiche sanitarie e sociali varie.

Il progetto **“Conciliamo – Vivi Umana”** prevede a partire dal 2022 anche un **servizio di assistenza familiare** a condizioni agevolate: i colleghi di Umana, Uomo e Impresa, Umana Forma, UForm ed Everap avranno la possibilità di somministrare personale domestico a costi amministrativi agevolati.



Dal 15 luglio 2021 è stata attivata e messa a disposizione **la nuova piattaforma Welfare4U**, sviluppata in collaborazione con Generali Welion e dedicata ai dipendenti interni. La piattaforma, ha recepito il regolamento interno sul Welfare Aziendale stipulato a gennaio 2021 per le annualità 2021-2022, permettendo di gestire all'interno di un ambiente unitario il set di "flexible benefit" da fruire a condizioni fiscali e contributive agevolate, secondo le previsioni del Testo Unico delle Imposte sui Redditi

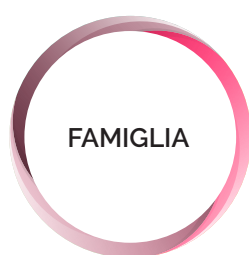
Umana ha deciso di puntare su questo strumento, fra i più performanti del settore, perché consente di accedere in maniera facile ad importanti servizi di welfare da parte dei collaboratori e delle loro famiglie. Sono moltissime le aree sulle quali si sviluppano i vantaggi previsti dai piani di welfare: dal sostegno all'istruzione di figli e familiari alla formazione; dalla previdenza integrativa alla sanità complementare; dai servizi di assistenza alla persona o di sostegno ai soggetti deboli alla stipula di polizze assicurative; dall'accesso ad iniziative culturali o legate al tempo libero, per un armonico bilanciamento fra vita lavorativa e vita privata.

Grazie all'ampia varietà delle aree di intervento è possibile usufruire dei servizi reputati più rilevanti da parte di ciascun collaboratore, permettendo di beneficiare di un pacchetto welfare personalizzato.

La piattaforma welfare rappresenta un punto d'accesso unico, semplice ed immediato alla gamma di servizi welfare fruibili attraverso il plafond welfare assegnato al dipendente.

All'interno del portale è inoltre possibile, attraverso un servizio di ticketing oppure utilizzando il servizio di call center del fornitore, ricevere assistenza in caso di necessità.

Tra le tipologie di servizi fruibili dalla piattaforma ricordiamo:



- Rimborso Contributi Previdenziali per assistenti e fornitori assistenza parente non autosufficiente di età superiore ai 75 anni
- Rimborso Baby-sitter
- Rimborso Gite Scolastiche
- Rimborso Asilo Nido
- Rimborso Scuolabus
- Rimborso Università e Master
- Rimborso Vacanze Studio
- Rimborso Testi Scolastici



- Corsi di formazione (es. Lingua, Fotografia, ...)
- Acquisto Viaggi
- Abbonamenti a Quotidiani e Periodici
- Abbonamenti a Piattaforme Digitali di Intrattenimento Video e Audio (quali Dazn e Spotify)



- Rimborso Interessi Mutuo Casa
- Rimborso Interessi Finanziamenti
- Previdenza Complementare



- Abbonamenti Palestra
- Ingressi Centri Benessere
- Trattamenti Osteopatici a Domicilio



- Buoni Spesa Supermercato
- Buoni Spesa Online
- Buoni Spesa Carburante
- Buoni Spesa Acquisto Articoli Sportivi
- Sharing Mobility

PIANO SPOSTAMENTI CASA LAVORO

Un importante progetto intrapreso nel 2021, in linea con il programma più ampio di promozione del benessere delle persone, riguarda il Piano Spostamenti Casa-Lavoro redatto per i dipendenti delle sedi centrali di Umana. Questo progetto si colloca nel quadro regolamentare del mobility management introdotto in Italia con i recenti interventi legislativi.

Con l'obiettivo di migliorare l'efficienza degli spostamenti casa-lavoro è necessario effettuare un'analisi spaziale, temporale e motivazionale della scelta del mezzo di trasporto. A questo scopo l'azienda ha somministrato un questionario ai dipendenti impiegati nelle due sedi oggetto di studio.

A valle dell'analisi dei risultati di tale indagine sono state ipotizzate e sono attualmente in fase di valutazione, in base a criteri di costo/beneficio, una serie di misure atte a perseguire principalmente i seguenti scopi:

- favorire il decongestionamento del traffico;
- ridurre lo stress correlato al traffico;
- dare accesso ai mezzi pubblici ad un costo minore;
- diminuire gli infortuni in itinere.

Il Piano spostamenti è stato aggiornato nel 2022 e condiviso con il Mobility Manger della Città Metropolitana di Venezia, quale elemento utile a valutare eventuali iniziative relative ai trasporti dell'area.

Per condividere le principali iniziative rivolte alla nostra comunità, dal 2020 ci avvaliamo del portale **MyUmana**, che veicola le informazioni, l'agenda, gli eventi più significativi e le comunicazioni del Gruppo. Oltre alla possibilità di visitare il portale attraverso user e password dedicati, i nostri dipendenti ricevono regolarmente notifiche push dedicate alle novità, creando occasioni di crescita e approfondimento.

Il confronto continuo tra collaboratori e diretti responsabili permette alla direzione aziendale di promuovere e adeguare benefit e misure all'interno del piano di Welfare Aziendale e consente di venire a conoscenza anche delle esigenze eventualmente evidenziate dai lavoratori in somministrazione nei diversi territori.

Sul fronte dei lavoratori in somministrazione, grazie alle buone relazioni sindacali del settore e alle attività della Commissione Paritetica prevista dal CCNL delle Agenzie per il Lavoro, tra le quali è ricompresa la funzione di istruzione e proposta alle Parti Sociali di eventuali aggiornamenti e/o adeguamenti del CCNL, il settore è in grado di potersi confrontare su eventuali nuove e diverse esigenze espresse in modo tempestivo, come è avvenuto nel caso delle misure definite in risposta all'emergenza Covid-19.

Ricordiamo, inoltre, che siamo tra i fondatori del **Silver Economy Network**, la prima rete italiana di imprese, costituita su iniziativa di Assolombarda, con il duplice obiettivo di rispondere in maniera efficace ed efficiente al cambiamento dei bisogni della popolazione senior e di valorizzare le eccellenze che operano in questo settore.



Nel corso del 2022 la Società Umana ha avviato un progetto con Italian Welfare, società di consulenza specializzata nell'ambito della previdenza complementare, della sanità integrativa, del welfare aziendale e del terzo settore, con l'obiettivo di approfondire le caratteristiche del piano di welfare adottato dall'azienda nei confronti dei propri dipendenti e collaboratori.

Le analisi sono state condotte in riferimento ai 4 punti cardine che caratterizzano un modello di welfare aziendale:

- **l'Inclusività**, inteso come il grado di estendere i benefici di tali servizi, oltre al lavoratore, anche ai familiari ed al territorio circostante (cd. "Welfare di prossimità");
- **i Fabbisogni**, cioè la capacità delle iniziative di welfare di rispondere efficacemente e concretamente ai reali fabbisogni della platea di riferimento;
- **l'Adeguatezza**, da intendersi come il grado di generosità delle misure di welfare adottate nei confronti dei lavoratori e dei loro familiari;
- **la Partecipazione**, intesa come la capacità di favorire l'adesione e la piena fruibilità dei servizi di welfare da parte dei potenziali beneficiari.

Utilizzando come base di valutazione i quattro punti sopra descritti, le analisi condotte hanno insistito su tutti gli strumenti e i servizi di welfare derivanti dalla contrattazione collettiva nazionale e dalla contrattazione aziendale che Umana ha messo a disposizione delle diverse categorie di lavoratori (dipendenti, quadri e collaboratori); le aree di valutazione prese in considerazione sono state focalizzate sui **principali fabbisogni** che possono emergere nei differenti momenti del ciclo di vita dei lavoratori, ed in particolare:

- previdenziali;
- sanitari;
- work life balance;
- socioassistenziali;
- sostegno al reddito;
- formativi;
- ricreativi e di benessere.

Gli esiti delle analisi consentiranno di individuare i possibili ambiti di intervento sui quali focalizzare le future iniziative di welfare adottate da Umana, al fine di renderle sempre più orientate ai reali fabbisogni dei lavoratori e delle loro famiglie, più inclusive e più "sostenibili".

Formazione e sviluppo delle competenze

Il capitale umano rappresenta il nostro patrimonio strategico più importante e crediamo fortemente che siano le conoscenze e le competenze di ciascuno a determinare il vero vantaggio competitivo alla base del nostro successo. Per questo motivo ci impegniamo a garantire lo sviluppo dei nostri talenti, la crescita delle potenzialità e la valorizzazione delle competenze dei nostri dipendenti, attraverso attività di formazione e una continua crescita professionale, sempre nel rispetto dei valori e della strategia aziendale.

Nel 2021 e nel 2022, con la ripresa completa delle attività aziendali, abbiamo rafforzato ulteriormente le nostre strategie di Formazione Interna, agendo in modo da preparare al meglio le nostre persone alle sfide del mercato del lavoro, potenziando le loro competenze e promuovendo le loro individualità e il loro potenziale.

Per identificare le diverse esigenze formative e "potenziare" le nostre persone, nel 2022, l'Ufficio Formazione ha consolidato il processo di gestione della Formazione Interna, di cui si riportano sotto le 6 fasi principali.



La nostra proposta dedicata al personale interno si fonda principalmente su **4 tipologie di offerte formative**, che differiscono a seconda dei **ruoli ricoperti** da ognuna delle nostre persone e dal comparto aziendale di appartenenza.



FORMAZIONE DI FILIALE

Percorsi formativi on the job svolti dai referenti di filiale/zona che si estendono fino ad un anno dall'ingresso attraverso i seguenti macro-moduli: Primi Passi, neoassunti, ATS proprietario per il recruiting sul web, contrattualistica, cliente persona/ azienda, analisi dati di filiale e commerciale. È stata introdotta anche la metodologia formativa del mentoring affinché un collaboratore esperto (mentor) trasmetta le proprie conoscenze ad un collaboratore junior (mentee) con conseguente aumento dell'efficacia e dell'efficienza del processo di formazione on the job.



FORMAZIONE COMMERCIALI

Percorsi formativi strutturati sia in aula che "on the job" che coinvolgono le nostre risorse commerciali, principalmente nei primi sei mesi di lavoro su tematiche tecniche e trasversali in grado di fornire utili strumenti per rendere autonome le figure commerciali e formazione continua attraverso delle pillole formative online su tematiche tecniche e digitali. Per le figure commerciali senior, vengono previste sia una formazione sistematica su tematiche tecnico-normative inerenti all'analisi del costo del lavoro, del mercato e della normativa legata alla somministrazione sia una formazione su soft skill, al fine di rendere ancora più efficace la relazione con il cliente. È stata inoltre predisposta una formazione tecnico/legale per i commerciali dedicati alle aree specialistiche.



FORMAZIONE SEDE

Onboarding attraverso una formazione diretta alla conoscenza del Gruppo Umana e dei suoi servizi, con approfondimenti sull'organizzazione aziendale e del lavoro e sulle certificazioni del sistema di gestione e visite organizzate presso gli uffici presenti nelle sedi, al fine di conoscere i referenti e comprendere l'importanza dell'interazione tra le funzioni aziendali. Sono previsti anche corsi incentrati su comunicazione efficace e soft-skill.



FORMAZIONE POLITICHE ATTIVE

Percorsi formativi e di aggiornamento che coinvolgono il nostro personale di filiale e che mirano a fornire le principali conoscenze tecniche, gli strumenti e i servizi per favorire l'inserimento nel mercato del lavoro del soggetto interessato. Per il personale interno adibito a mansioni amministrative nell'ambito delle Politiche Attive del Lavoro, è previsto anche un percorso di Team building avente l'obiettivo di migliorare la comunicazione interna al gruppo e sviluppare la consapevolezza di ruolo e il pensiero critico nella mansione lavorativa, per costruire una squadra performante in grado di operare efficacemente anche in momenti di incertezza.

Ogni nostra figura aziendale è quindi destinataria di specifici percorsi di formazione che si differenziano in funzione dell'area di riferimento. Come mostra l'immagine seguente, alla classificazione funzionale si aggiunge lo sviluppo di un'offerta formativa strutturata anche in base al livello professionale e all'esperienza dei colleghi coinvolti.

Percorsi di formazione per i neoassunti

Sono distinti tra percorsi dedicati al personale della **sede centrale** e percorsi dedicati al **personale di filiale**

Percorsi di formazione per le seconde linee

Formazione specifica dedicata allo sviluppo di tematiche tecniche e all'utilizzo di strumenti per migliorare l'operatività

Percorsi di formazione per i Responsabili Filiali e i Responsabili di zona

Formazione legata all'acquisizione del ruolo, attraverso un percorso che include l'acquisizione di soft e hard skills per le figure più giovani e lo sviluppo delle competenze per il personale senior (**Progetto Academy**)

Percorsi di formazione per funzionari commerciali neoassunti e Trainer commerciali

Formazione per **personale commerciale** neoassunto e soggetto ad un affiancamento e sviluppo delle competenze per i commerciali junior

Umana Forma e **U.Form.**, oltre alla consueta **formazione obbligatoria** (ad esempio quella specifica sulla sicurezza o quella riservata agli addetti al primo soccorso o antincendio), hanno sviluppato negli anni molteplici esperienze in ambito formazione interna che hanno portato alla definizione sia di percorsi standard che dedicati. Ad esempio, per i **neoassunti**, è previsto un periodo di affiancamento presso gli uffici della sede Umana Forma di Marghera a cui segue, dove possibile, anche un affiancamento operativo presso una filiale Umana, della durata di 3/5 giornate operative. Ai nuovi colleghi viene impartita anche formazione tecnica ed informatica.

La formazione progettata per l'**area tecnica** è volta in particolare ad aggiornare le competenze dei collaboratori degli **uffici progettazione, commerciale e gestione dei processi formativi**. Tra i corsi specifici si possono annoverare: Organizzazioni smart, Formazione come leva per il rilancio dell'occupazione, PNRR: struttura e linee di sviluppo.

Relativamente all'**area soft skills**, la programmazione delle attività da svolgere viene modulata anno per anno contestualizzando il momento economico e strutturale delle aziende e vengono organizzati percorsi dedicati allo sviluppo delle soft skills per specifici collaboratori (singoli o gruppi, anche appartenenti ad aree diverse) al fine di supportare lo sviluppo di specifiche progettualità strategiche quali Laboratori di Knowledge Sharing e di Facilitazione e Ascolto.

Per quanto riguarda l'**area sostenibilità**, nel corso del 2022 i membri del Consiglio di Amministrazione di Umana Forma e U.Form hanno partecipato ad una sessione formativa dedicata all'approfondimento dei temi chiave legati alla sostenibilità e tenuta da docenti accademici. Il Gruppo Umana ha inoltre partecipato con propri referenti diretti all'interno di tavoli di lavoro internazionali promossi dalla **rete europea EVTA** e dedicati ai temi prioritari promossi dalla **Commissione Von Der Leyen**. In particolare, Umana ha contribuito con propri esperti alla priorità "Diversità ed Inclusione" partecipando a focus group internazionali, online e in presenza, organizzati tra giugno e settembre e ad un webinar tematico realizzato all'interno della **settimana europea della formazione continua** a dicembre 2022.

il nostro approccio strutturato e la nostra costante attenzione all'attività formativa ci consente di monitorare i fabbisogni aziendali in modo sistematico e puntuale, pianificare la formazione e progettare dei percorsi che rispondano alle reali esigenze dei nostri interlocutori.

ORE PER TIPOLOGIA DI FORMAZIONE (GRI 404-1)				
	u.m.	2020	2021	2022
Compliance	ore	2.907	3.055	597
Formazione manageriale e linguistica		188	1.458	4.822
Induction per i nuovi assunti		104	288	937
Salute e sicurezza		1.858	2.797	4.640
Formazione in ingresso		3.784,5	7.152,5	11.134,5
Formazione tecnica e informatica		3.305,5	6.671	10.254,5
Soft skills		64	1.078	1.112
Formazione informatica		0	1.242,5	643
Ore totali di formazione	ore	12.211	23.742	34.140

In totale, nel corso del 2022, il Gruppo Umana ha erogato **34.140 ore di formazione** (+44% circa rispetto al 2021), di cui 5.360 ore dedicate alla formazione obbligatoria.

Sono stati coinvolti **986 tra i nostri dipendenti delle società del perimetro**, pari a circa il **91%** della nostra popolazione aziendale.

Oltre 70.000 ore
di formazione erogate
nel triennio 2020-2022

Il significativo incremento delle ore di Formazione erogate nel 2022 è indice della crescente attenzione che viene data al training e alla necessità di ricoprire con esso i fabbisogni delle nostre persone. L'incremento è altresì riconducibile alla formazione in entrata delle nuove risorse in organico, che segue lo sviluppo del business che ha caratterizzato il 2022.

In relazione alle aree strategiche di sviluppo del capitale umano interno, intendiamo implementare ulteriori progetti formativi:

FORMAZIONE GUIDA SICURA ED ECODRIVE, che ha l'obiettivo di progettare un modulo formativo per sviluppare una maggiore consapevolezza alla guida sia in termini di sicurezza stradale che di sostenibilità.

FORMAZIONE OPERATORI DI FILIALE SENIOR, progetto che si pone l'obiettivo di progettare moduli formativi su tematiche trasversali in modo da valorizzare ulteriormente la professionalità degli operatori di filiale senior, che hanno maggior anzianità aziendale.

PERCORSI DI FORMAZIONE PER POTENZIARE L'USO DELLA LINGUA INGLESE, che si propongono di supportare alcune aree aziendali fornendo pacchetti formativi utili a relazionarsi con fornitori e/o clienti stranieri sia a livello scritto che orale.

FORMAZIONE PREPOSTI ALLA SICUREZZA SUL LAVORO, sviluppando un modulo formativo aggiuntivo rispetto alla formazione svolta in qualità di lavoratore, in relazione ai compiti in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro specifici del Preposto, così come definito dal D.lgs. 81/2008.

FORMAZIONE RELATIVA AL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO, funzionale ad aumentare la consapevolezza del personale sulle politiche adottate dall'azienda rispetto ai requisiti ESG, progettando e realizzando uno specifico percorso formativo in modalità e-learning, concernente gli elementi del Sistema di Gestione Integrato adottato dalla società e gli strumenti messi a disposizione per il governo dei processi, i risultati attesi, i canali di comunicazione, nell'ottica di coinvolgere tutto il personale nell'ottica del miglioramento continuo.

NUMERO DI ORE DI FORMAZIONE MEDIE ANNUE PER DIPENDENTE (GRI 404-1)									
	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Quadri	11	17	13	15,3	24,6	19,1	12,8	32,9	21,2
Impiegati	9	9	9	15,9	16,1	16,1	20,1	25,7	25,0
Operai	1	0	1	2,5	0	2,5	2,5	0	2,5
Totale	9	10	10	15,5	16,3	16,15	18,5	25,9	24,7

Come mostrato nella tabella, in media, sono state erogate quasi **25 ore annue per dipendente**, in crescita rispetto agli ultimi anni.

All'interno del monte ore di formazione erogata rileva la "**formazione di benvenuto**", elemento che ha sempre rivestito un'importanza fondamentale per la nostra azienda, attraverso la quale le nuove figure inserite, che siano persone di filiale, dell'area commerciale o di sede, vengono inserite nel Gruppo Umana con un incontro che ha duplice valenza, sia formativa che informativa, su chi è Umana e sui principi che guidano le scelte direzionali e l'attività ordinaria.

Nei periodi di restrizioni dettati dall'emergenza pandemica, la formazione di benvenuto è proseguita mediante formazione da remoto e l'utilizzo della piattaforma **Ulearn**, con la quale eroghiamo al personale diversi corsi di formazione. Dal 2022 sono riprese le **giornate formative "Benvenuto in Umana"**, in presenza, rivolte a tutto il personale neoassunto e finalizzate alla conoscenza della realtà del Gruppo Umana e della mission aziendale.

Per mantenere un'interazione continua e costante, le società del Gruppo organizzano diverse occasioni di dialogo con gli interlocutori coinvolti nei processi formativi. In particolare, per monitorare al meglio i fabbisogni emergenti e progettare nuovi corsi, l'Ufficio Formazione organizza **sessioni di allineamento** sui fabbisogni formativi e sulla **progettazione** con i responsabili di funzione e attraverso questionari di **customer satisfaction**, attraverso la piattaforma ULearn.

Tra gli altri processi per il monitoraggio dell'efficacia formativa, vi sono: **colloqui one to one** con corsisti, **report** di fine corso per docenti interni ed esterni, **focus group periodici** con personale interno circa ambiti di miglioramento relativi a temi e fabbisogni specifici, **monitoraggio di esiti formativi** dopo 3-6-12 mesi dal termine del percorso e, **rendicontazione periodica** alla direzione aziendale su questi temi.

Con riferimento alle nuove iniziative di formazione interna, Umana Forma e U.Form. intendono promuovere la partecipazione del personale anche ad incontri tematici con la presenza di docenti, coinvolgendo il 50% del personale dell'ufficio gestione in appuntamenti commerciali a scopo formativo.

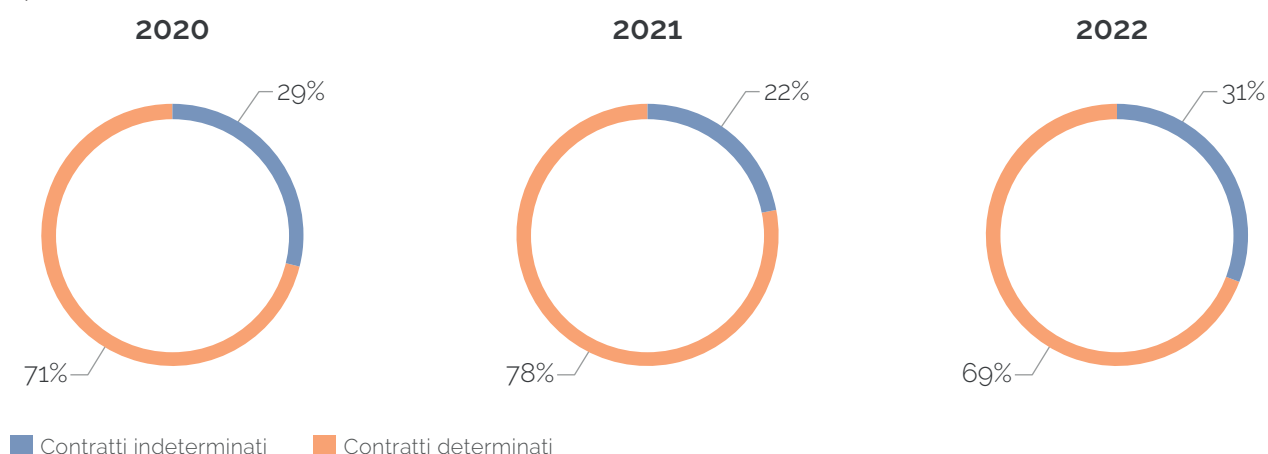


6.2 L'attenzione per i nostri lavoratori somministrati

Al 31 dicembre 2022 erano **24.457¹** i lavoratori in somministrazione presso le aziende clienti di Umana. Oltre il **39%** dei nostri lavoratori in somministrazione è **donna**, in costante aumento rispetto agli esercizi precedenti.

LAVORATORI IN SOMMINISTRAZIONE DI UMANA PER ETÀ E GENERE: (GRI 405-1)									
	2020			2021			2022		
Anni	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<= 29	6.461	2.495	8.956	8.046	3.410	11.456	7.419	3.399	10.818
30 - 50	4.283	3.116	7.399	5.922	4.307	10.229	5.613	4.409	10.022
>= 51	1.129	1.086	2.215	1.890	1.647	3.537	1.803	1.814	3.617
Totale	11.873	6.697	18.570	15.858	9.364	25.222	14.835	9.622	24.457

Nel 2022 oltre il 30% dei lavori in somministrazione è stato assunto con un contratto a tempo indeterminato (quasi 1 lavoratore in somministrazione su 3).



Il numero di apprendistati attivati tra i nostri lavoratori in somministrazione è un altro dato che testimonia il nostro sempre crescente impegno nella valorizzazione di figure specializzate e nell'occupazione dei giovani nel mercato del lavoro. Nello specifico, la media mensile degli apprendistati in forza in somministrazione nel 2022 è di **627**.

Crediamo nell'Apprendistato quale strumento efficace e valido in grado di promuovere la formazione, valorizzare le competenze, avvicinare anticipatamente i giovani alle imprese e moltiplicare le reciproche opportunità e soddisfazioni.

¹ La media dei somministrati del primo trimestre 2023 è pari a 27.067.

Diversità e Inclusione

Oltre a sviluppare iniziative dedicate ai dipendenti di Umana sul tema della **Diversity & Inclusion**, siamo impegnati a promuovere questi valori anche con **clienti e stakeholder**.

Il nostro intento non è solo quello di accompagnare l'impresa verso l'assolvimento degli obblighi di legge in materia di disabilità (Legge 68/1999), ma quello di agevolare l'inserimento di persone che creino valore in azienda. Con la somministrazione garantiamo un miglior monitoraggio dopo l'assunzione, consentendo alla persona disabile di beneficiare da subito di un rapporto di lavoro regolare, di una retribuzione contrattuale e del relativo versamento dei contributi. Il lavoratore ha inoltre la possibilità di verificare se il lavoro e l'ambiente sono effettivamente adeguati. Inoltre, la possibilità di stipulare contratti di somministrazione della durata di un anno diventa lo strumento per affiancare le aziende stesse nella gestione dei lavoratori con disabilità diventando un vero e proprio partner nell'inclusione lavorativa, oltre che un fornitore. Infatti, la consulenza alle aziende in tema di obblighi legislativi e le azioni di sensibilizzazione e accompagnamento nell'inclusione lavorativa sono parte integrante del lavoro di Umana.

La somministrazione è dunque uno strumento che facilita l'inserimento lavorativo delle persone anche con disabilità complesse. Un inserimento graduale rende l'approccio da parte dell'azienda verso una persona con disabilità anche grave più efficace. L'azienda e il lavoratore hanno la possibilità di conoscersi, verificare la positività dell'inserimento e decidere successivamente se e come consolidare il loro rapporto.

Per perseguire i nostri obiettivi, mirati a promuovere un'inclusione efficace, abbiamo studiato collocamenti mirati in tutte le regioni e consolidato ulteriori partnership con associazioni del terzo settore che si occupano di disabilità e implementato diverse iniziative con cooperative sociali. Sono numerosi gli accordi – anche in collaborazione con partner esterni – avviati per offrire il nostro apporto in progetti che avevano, tra i loro obiettivi "inclusivi", anche quello di facilitare l'integrazione lavorativa per disabili, per stranieri immigrati per motivi di lavoro o per protezione internazionale. Partecipiamo a progetti finanziati o promossi dalla Pubblica Amministrazione e a molte iniziative gestite da organismi del terzo settore (Fondazioni di Comunità, ONLUS, cooperative sociali, ecc.) che si propongono, tra le altre cose, di creare condizioni che facilitino l'accesso al lavoro da parte di lavoratori a rischio di marginalità sociale.

Nel corso del 2021 è stato inoltre sottoscritto un accordo di partnership con la Fondazione THSN onlus, motore di **The Human Safety Net**, l'iniziativa globale del Gruppo Generali per supportare le comunità più vulnerabili. La collaborazione afferisce all'area del programma dedicato ai rifugiati che desiderano inserirsi nel mercato del lavoro nei Paesi di accoglienza.

Anche nel 2022, come descritto in riferimento alla digitalizzazione del Gruppo Umana, continua l'implementazione del progetto **Inclusive Insight**, volto a promuovere l'inclusività e a rispondere alle esigenze delle aziende clienti. Sono stati coinvolti ragazzi neodiplomati con sindrome dello spettro autistico ad alto funzionamento in una scuola di formazione perfettamente adatta alle esigenze di questo tipo di utenza, con lo scopo di inserire nelle aziende persone formate. Sulla scia di questo progetto pilota, ne stanno nascendo altri che vedranno coinvolte le realtà del territorio e le aziende IT, finanziati da bandi pubblici o con finanziamenti privati.

Come sempre, il nostro impegno si sostanzia in una stretta collaborazione con le comunità e i contesti in cui operiamo, attraverso:

Partecipazione a eventi sul territorio

Partecipazione ad eventi sul territorio nazionale per il reclutamento di personale con disabilità, anche attraverso l'accreditamento ai servizi al lavoro. Umana è parte attiva e costitutiva di tavoli di lavoro e bandi dedicati alla disabilità.

Supporto a realtà vicine al mondo della disabilità

Coinvolgimento e supporto a realtà affini al mondo della disabilità, dai servizi per la salute mentale ad associazioni di volontariato o di pazienti affetti da specifiche malattie invalidanti, proponendo i nostri servizi in un'ottica di integrazione e collaborazione a favore delle persone e delle proprie aziende clienti.

Corsi di formazione

In risposta a specifiche esigenze aziendali o territoriali, organizziamo corsi di formazione rivolti a persone in cerca di lavoro iscritte al servizio di collocamento mirato.

Partecipazione a Master

Partecipazione come azienda partner al Master "Diversità e Inclusione" organizzato dall'Università di Udine.

Al fine di rispondere al meglio alle esigenze delle persone con disabilità che si affacciano al mondo del lavoro e per evitare di trascurare le specificità di tali candidati, ci siamo dotati internamente di un'**Area Specialistica "Collocamento mirato dei lavoratori con disabilità"**.

Tale area agisce in coordinamento con gli operatori delle 144 filiali di Umana e vanta un'esperienza pluriennale in materia di gestione di servizi per l'inserimento al lavoro di persone disabili. Nata proprio per far fronte alla delicatezza dei processi di selezione di questo tipo di utenza, è composta da operatori che sono stati coinvolti in percorsi di formazione funzionali a gestire e condurre specifici colloqui, finalizzati ad individuare e valorizzare le potenzialità e le caratteristiche del candidato.

Oggi l'**Area è composta da più di 20 operatori e da 50 tutor** specificatamente formati, che si occupano dell'accompagnamento dei disabili nelle aziende. In linea con il nostro approccio e i nostri valori offriamo un servizio dedicato all'impresa, affiancandola nella gestione completa di tutte le questioni legate al tema della disabilità e all'integrazione lavorativa di tali soggetti. Nel fare ciò, proviamo a rispondere alle richieste che provengono da entrambi gli attori coinvolti valorizzando le potenzialità del lavoratore, accompagnandolo nel percorso professionale e cercando di soddisfare le esigenze delle imprese.

Welfare per i nostri lavoratori somministrati


L'Agenzia per il Lavoro è al fianco dei lavoratori somministrati con misure orientate al benessere delle persone in un mercato del lavoro caratterizzato da dinamiche che richiedono una costante capacità di adeguamento.

Stimoliamo e facilitiamo l'accesso ad un sistema articolato di **welfare di settore** che propone, grazie ad Ebitemp e Forma.Temp, misure personalizzate di sostegno, di tutela e di agevolazione per il personale somministrato. Tali misure consentono al lavoratore somministrato di beneficiare di strumenti tesi a migliorare il proprio benessere e le proprie competenze, grazie ad esempio al sostegno all'istruzione.

Le misure che ad oggi vengono messe a disposizione del lavoratore somministrato si dividono in 3 tipologie, e sono finanziate da **Ebitemp** e da **Forma.Temp.**:




- Contributo per Asilo Nido
- Sostegno alla maternità
- Sostegno "una tantum" per l'adozione e l'affidamento
- Sostegno all'istruzione
- Sostegno alla persona con invalidità al 100%
- Sostegno al reddito



**MISURE
DI TUTELA E
CURA PER LA
SALUTE DELLA
PERSONA**

- Rimborso ticket e vaccini
- Rimborso spese odontoiatriche private
- Rimborso spese per ricoveri con grande intervento chirurgico a pagamento e sussidi in caso di ricoveri ospedalieri
- Pacchetto maternità, prevenzione donna e alta diagnostica per malattie oncologiche
- Rimborso lenti e piccoli interventi oculistici
- Indennità per infortunio



**MISURE DI
AGEVOLAZIONE**
con un'attenzione
particolare anche
alle onerosità degli
spostamenti

- Prestiti personali
- Trasporto extraurbano
- Mobilità territoriale
- Voucher formazione continua

A queste misure, si affianca anche la previdenza complementare. Infatti, dal 1° luglio 2015, i lavoratori assunti in somministrazione, sia a tempo determinato che indeterminato, hanno la possibilità di iscriversi al Fondo Fon.Te, fondo negoziale di previdenza complementare del settore terziario, commercio, turismo e servizi. In base al CCNL di settore, i somministrati, che hanno scelto di destinare il TFR maturato al Fondo Fon.Te., beneficiano dei contributi dati dalla bilateralità (Ebitemp/Forma.Temp), che consentirà loro di accantonare maggiori risorse per la pensione futura.

Nel corso del 2022, attraverso Ebi.temp, i collaboratori di Umana hanno usufruito di oltre 3.770 prestazioni, tra cui oltre 400 contributi a favore dell'istruzione, 284 prestiti e soprattutto oltre 2570 contributi per la tutela sanitaria.

Anche ai lavoratori somministrati sono state estese alcune convenzioni previste per lavoratori interni del Gruppo Umana, come l'assistenza fiscale e le convenzioni con Baia Holiday e Crédit Agricole.

Per i lavoratori in somministrazione a tempo indeterminato si prevede altresì la possibilità, su richiesta, di elaborare annualmente un bilancio delle competenze e la possibilità di frequentare un corso di formazione su catalogo.



6.3 Garantire la salute e la sicurezza dei luoghi di lavoro

La salute e la sicurezza sia dei nostri dipendenti diretti che dei lavoratori somministrati sono da sempre cruciali e strategici per noi, che vogliamo garantire un ambiente di lavoro in cui le nostre persone si sentano tutelate e sicure e in cui venga promossa una cultura aziendale atta a prevenire incidenti e danni alla salute. Migliorare i comportamenti e accrescere la cultura aziendale per prevenire incidenti e danni alla salute è un impegno che portiamo avanti con determinazione.

Il nostro approccio a questo tema si articola su più livelli ed è trattato in diversi documenti:

- **Politica Aziendale**, in cui sono definiti gli obiettivi e gli impegni che il Gruppo si pone in questo ambito e che è stata sottoposta a revisione nel 2022 per l'integrazione della **ISO 45001:18**;
- **Modello Organizzativo** ai sensi del **D.Lgs. 8 giugno 2001 n. 231**, che comprende il **Codice Etico** e il **Codice di Condotta**, con l'obiettivo di esporre la strategia del Gruppo in materia di Sicurezza sul Lavoro e di delineare i nostri principi per la salvaguardia dei lavoratori quale elemento imprescindibile nella gestione delle attività per tutte le società del Gruppo;
- **Sistema di Gestione Organizzativa**, in accordo ai requisiti previsti dalla normativa vigente, generale e di settore sulla prevenzione dei rischi, disciplinata dal **D.lgs. 81/08** per tutte le società del perimetro oggetto di rendicontazione.

Ad aprile 2022, Umana ha ottenuto la certificazione del proprio Sistema di Gestione con riferimento ai requisiti dello standard **ISO 45001:18**, standard per la gestione della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro. In tal modo, il Gruppo mira a ridurre incidenti e infortuni, a sensibilizzare le persone e a diffondere in azienda la cultura della sicurezza sul lavoro, ad assicurare la compliance legislativa e, non ultimo, a monitorare l'andamento delle prestazioni. Il campo di applicazione è definito nella sede centrale di Via Colombara e 20 filiali distribuite sul territorio nazionale, selezionate secondo criteri oggettivi. Il nostro nuovo obiettivo, in linea con la strategia aziendale, è di sottoporre a certificazione ulteriori 10 filiali.

La costruzione del **Sistema di Gestione Integrato** è iniziata dall'**Analisi di Contesto**, che, nel corso del 2021, ha permesso di identificare in maniera "olistica" i fattori interni ed esterni, inerenti le tematiche di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, che possono influire sugli obiettivi e sulla performance aziendale e le Parti interessate, interne ed esterne, i loro interessi, le esigenze ed i requisiti legali applicabili. Successivamente, l'attività è proseguita con l'integrazione di processi "sensibili" per quanto riguarda gli aspetti di salute e sicurezza.

Il nostro obiettivo nell'adozione di tale sistema è stato duplice:

1. dotarci di un sistema di monitoraggio delle performance interne per governare le attività e i processi aziendali, anche attraverso una puntuale analisi delle informazioni provenienti dalle parti interessate;
2. accrescere il nostro ruolo "sociale", nel tessuto produttivo nazionale, diffondendo grazie al nostro personale operativo, ai nostri partner e ai nostri canali di marketing, maggiore consapevolezza sulle tematiche di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Il Sistema di Gestione si applica ai dipendenti diretti di Umana, ai commerciali ed agenti e ai lavoratori somministrati nei limiti previsti dalla normativa vigente in materia di somministrazione di lavoro.

Nella gestione operativa della sicurezza sul lavoro tutte le società del perimetro hanno attivato un sistema di monitoraggio basato su indicatori di analisi dell'andamento infortunistico del personale interno.

In Umana, è attivo un sistema di raccolta e analisi dei dati di ritorno rispetto all'andamento infortunistico riguardante i lavoratori in somministrazione. Tutte le società del perimetro hanno attivato una specifica mail dedicata come canale di comunicazione verso il proprio Organismo di Vigilanza: un altro elemento di riscontro della conformità ai requisiti di salute e sicurezza definiti dalla normativa e dal Sistema di Gestione è costituito dalle segnalazioni eventualmente pervenute

In funzione della Valutazione dei Rischi di cui all'art. 28 del D.lgs. 81/08, presso le società del Gruppo è attivo un servizio di **Sorveglianza Sanitaria** relativamente alle mansioni legate all'utilizzo di videoterminali, così come definiti dalla normativa vigente, alla conduzione di carrelli elevatori elettrici e per gli addetti ai lavori in quota. La sorveglianza sanitaria è affidata a medici competenti ed abilitati alla mansione.



6.3.1 Salute e sicurezza sul lavoro per i dipendenti diretti

Gestiamo la salute e la sicurezza nel rispetto delle prescrizioni legali, con procedure chiare e standardizzate. Individuiamo e successivamente nominiamo figure specifiche di riferimento in organigramma e, in questo contesto, opera il Comitato Salute e Sicurezza, composto da membri esponenti del management aziendale e rappresentanti dei lavoratori, specificatamente dedicato alle questioni legate alla salute e alla sicurezza dei lavoratori.

Il Comitato discute semestralmente: dell'adeguatezza della valutazione dei rischi, dello stato delle visite mediche e della sorveglianza sanitaria, della formazione e degli aggiornamenti in materia di formazione e dello stato delle azioni correttive eventualmente intraprese.

Tutte le società del perimetro hanno implementato un processo di valutazione dei rischi, che tiene in considerazione:

- l'identificazione di tutti i pericoli presenti nei luoghi di lavoro e derivanti dalle attività svolte;
- la valutazione documentata dei rischi derivanti con valutazione di magnitudo e probabilità di accadimento;
- la relazione sulle misure di prevenzione e di protezione adottate, così come dei dispositivi di protezione individuali per le mansioni per cui sono previsti;
- l'individuazione delle mansioni soggette a rischi specifici.

Questo processo si concretizza in Documenti di Valutazione dei Rischi (DVR) specifici per ciascuna delle sedi centrali e di un Documento di Valutazione dei Rischi trasversale per le sedi operative distribuite nel territorio nazionale. Inoltre, sono stati definiti specifici piani di emergenza per i luoghi di lavoro nei quali vige l'obbligo di prevedere un Documento di Valutazione dei Rischi "Azienda", riguardante i rischi legati ai temi di salute e sicurezza che possono impattare l'efficacia dei processi aziendali.

La certificazione ISO 45001:18 acquisita (Sistemi di Gestione per la salute e sicurezza sul lavoro) integra la documentazione e conferma l'approccio al miglioramento continuo.

In relazione al numero e al tasso di infortuni dei dipendenti diretti, si conferma il basso numero di eventi infortunistici nel triennio 2020-2022.

NUMERO E TASSO DI INFORTUNI DIPENDENTI DIRETTI (GRI 403-9)									
	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero totale di infortuni di cui:	0	0	0	0	4	4	0	3	3
Sul lavoro	0	0	0	0	4	4	0	3	3
In itinere (con trasporto organizzato dal Gruppo) ¹	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze ²	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tasso di infortunio sul lavoro ³	0	0	0	0	0,5	0,4	0	0,4	0,3
Ore lavorate	210.188	1.056.005	1.266.193	277.037	1.513.888	1.790.925	271.727	1.519.350	1.791.077

Per quanto riguarda i dipendenti diretti, i 4 infortuni registrati nel 2021 e i 3 registrati nel 2022 sono occorsi presso la capogruppo Umana SpA e si riferiscono ad infortuni in itinere senza addebito di colpa.

Nel biennio 2021-2022, il Gruppo Umana non ha registrato né malattie professionali né decessi ⁴.

Consapevoli dell'importanza di tenere costantemente aggiornati i nostri dipendenti e di incoraggiarne la partecipazione sulle tematiche di Salute e Sicurezza sul Lavoro, abbiamo attivato canali di comunicazione diretta nelle situazioni di:

- riorganizzazione aziendale o del Gruppo;
- nuovi processi o procedure, nuove operatività o sostanziali modifiche al Sistema di Gestione in essere;
- introduzione di attrezzature nuove o modificate, potenziamento dell'infrastruttura hardware o software già esistente;
- implementazione di nuovi controlli o modifica a controlli esistenti;
- cambiamenti nella gestione delle attività, inclusa l'organizzazione in caso di emergenza;
- introduzione di nuovi obblighi normativi d'interesse per l'attività svolta.

¹ Gli infortuni in itinere vengono rappresentati solo se il trasporto è stato pianificato dall'organizzazione.

² Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze: infortunio sul lavoro che porta a un decesso o a un danno da cui il lavoratore non può riprendersi, non si riprende o non è realistico prevedere che si riprenda completamente tornando allo stato di salute antecedente l'incidente entro 6 mesi.

³ L'indice di frequenza infortuni è stato calcolato secondo la seguente formula: (infortuni sul luogo di lavoro/ore lavorate) * 200.000. In linea con le richieste del GRI 403-9 vengono esclusi gli infortuni in itinere, se il trasporto non è stato organizzato dal Gruppo.

⁴ Si precisa che nel 2020 il perimetro di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità comprendeva solo Umana, che anche nel 2020 non ha registrato né malattie professionali né decessi.

Le modalità del processo di comunicazione sono:

- condivisione puntuale delle informazioni;
- incontri periodici con i Responsabili di Funzione da parte del Consiglio Direttivo;
- costituzione di un Social Performance Team per la SA8000 (Social Accountability), costituito in parte anche dalle rappresentanze dei lavoratori (Umana è l'unica azienda certificata per la specifica norma);
- apertura di canali di comunicazione dedicati.

Tali canali sono comunicati ai nostri dipendenti al momento dell'assunzione e vengono resi disponibili anche sul sito internet aziendale. Tali prassi sono previste anche per i lavoratori in somministrazione, al fine di garantirne il massimo coinvolgimento.

Il tema della formazione sulla sicurezza è di fondamentale importanza per noi e viene presidiato da un Ufficio dedicato. I nostri nuovi assunti, sono tenuti a frequentare corsi di formazione generale e specifica ai sensi dell'art.37 del D.lgs.81/2008 e dall'Accordo Stato Regioni del 21 dicembre 2011. Inoltre, viene garantito un aggiornamento quinquennale rispetto alla normativa sopra citata e vengono progettati contenuti formativi altamente "personalizzati", anche avvalendosi di docenti esterni in base alle esigenze.

Nel 2022 sono state erogate complessivamente **3.586 ore di formazione in materia di sicurezza** così suddivise:

- **n. 139 corsi di Formazione Generale** per i lavoratori, per un egual numero di dipendenti, svolta in modalità "formazione a distanza" asincrona. Il monte ore complessivo erogato per la specifica tipologia di corso è di **556 ore**;
- **n. 20 edizioni del corso di Formazione sui Rischi Specifici - Attività a Basso Rischio**, che ha visto il coinvolgimento di **303 lavoratori** delle società del perimetro, per complessive **1212 ore** di formazione;
- **n. 14 edizioni del corso di Formazione per Addetti Antincendio**, distribuite nelle tre categorie di rischio, come previsto da normativa, in funzione della sede di lavoro del personale coinvolto. Tale formazione ha coinvolto complessivamente **59 lavoratori** per un totale di **280 ore** di formazione. Inoltre, sono stati erogati percorsi formativi di aggiornamento della formazione antincendio, per il pertinente livello di rischio, che ha visto **27 partecipanti** coinvolti per complessive 90 ore di formazione.
- **n. 18 edizioni del corso di Formazione al Primo Soccorso** in conformità a quanto previsto dalla normativa in materia, che ha visto **84 lavoratori** coinvolti per complessive **972 ore** di formazione. Sono stati organizzati anche corsi di **Aggiornamento della formazione Primo Soccorso** con il coinvolgimento di **112 addetti** incaricati per complessive **444 ore** di formazione.
- **32 ore di aggiornamento formativo** per i **Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza**.

Entro la fine del 2023, intendiamo emettere una nuova versione del fascicolo "**Sicurezza sul lavoro: conviene a tutti**" con l'obiettivo di rieditare l'opuscolo con una revisione dei nuovi rischi che in questi 15 anni di evoluzione tecnica, tecnologica e organizzativa, sono intercorsi nel panorama lavorativo.



6.3.2 Salute e sicurezza sul lavoro per il personale somministrato

La salute e la sicurezza sul lavoro in relazione al personale somministrato è un ulteriore tema di attenzione, perché coinvolge gli adempimenti legali e il rispetto della normativa vigente, nonché il rispetto del CCNL di riferimento. Per la categoria dei lavoratori somministrati l'adempimento degli obblighi "safety" definiti dalla normativa in capo alle Agenzie per il Lavoro acquista un rilievo ancor più importante, tenuto conto del fatto che il lavoratore somministrato ha un duplice rapporto di lavoro: uno formale con l'Agenzia e uno sostanziale con l'utilizzatore. In particolare, i somministrati sono esposti ai rischi presenti presso le imprese utilizzatrici e, per questo, la presenza dell'Agenzia determina una maggiore garanzia di tutela. In quest'ottica, per garantire ai nostri somministrati una conoscenza base sui rischi generali e specifici, informiamo loro costantemente dei rischi connessi alle attività produttive e li aggiorniamo su quelli connessi alla loro mansione. In casi eccezionali, a fronte di specifici accordi contrattuali definiti con il cliente e autorizzati dalla direzione aziendale, possiamo assumerci anche la responsabilità della **formazione obbligatoria** ai sensi del D.Lgs. 81/2008, solitamente in capo all'utilizzatore.

Sotto riportiamo la tabella relativa ai lavoratori non dipendenti ma il cui lavoro e/o luogo di lavoro è controllato dall'organizzazione coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro.

Come riportato nella tabella seguente, nel 2022 sono occorsi 1.180 infortuni sul lavoro al personale in somministrazione presso le nostre aziende clienti. Il tasso di infortuni sul lavoro, parametrato sulle ore lavorate, è in linea con i tassi registrati nel 2020 e nel 2021.

NUMERO E TASSO DI INFORTUNI PERSONALE SOMMINISTRATO (GRI 403-9)									
	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero totale di infortuni di cui:	522	150	672	872	163	1.035	959	221	1.180
Sul lavoro	522	150	672	872	163	1.035	959	221	1.180
In itinere (con trasporto organizzato dal Gruppo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tasso di infortuni sul lavoro ¹	5,9	2,9	4,8	5,8	2,2	4,7	6,1	2,5	4,8
Tasso di infortuni sul lavoro gravi	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ore lavorate	17.755.132	10.316.223	28.071.355	29.947.904	14.551.364	44.499.268	31.665.821	17.877.949	49.543.770

¹ Dati 2021 riesposti per la piena comparabilità con la tabella "Numero e tasso di infortuni dipendenti diretti".



La missione di
Umana è incentrata
sulla crescita e sulla
creazione di valore
guardando ai giovani
e al loro futuro



7. Il nostro impegno per i giovani talenti

Per generare valore e crescita reciproca abbiamo scelto di collaborare con tutti gli stakeholder delle comunità in cui operiamo.

Coltivare ottime relazioni, intrattenere rapporti, costruire legami solidi è un approccio che ha prodotto risultati misurabili, sostenibili e ha costruito, e costruisce tutt'ora, una credibilità e una reputazione in grado di durare nel tempo.

Da sempre prestiamo particolare attenzione al rapporto con le scuole, le Università e gli ITS, nell'ottica di perseguire una delle nostre priorità chiave: l'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro.

Favorire una scelta consapevole, promuovere il dialogo fra il mondo della formazione, l'impresa e i giovani e le loro famiglie, guidare i ragazzi verso il mercato del lavoro spiegando loro le regole, i linguaggi e le dinamiche che lo governano: sono questi i principali obiettivi che ci siamo prefissati fin dai nostri esordi e, in maniera più strutturata, a partire dal 2006, avviando l'Area Specialistica "Orientamento" di Umana. Con uno staff composto da più di **100 orientatori tra senior e junior in tutta Italia**, l'Area Specialistica "Orientamento" di Umana comprende professionisti dedicati al dialogo con il mondo della Scuola, della Formazione Professionale, dell'Istruzione Tecnica Superiore e dell'Università. Da sempre e con costanza dedichiamo importanti risorse ai giovani che si preparano a fare il loro primo ingresso in azienda.

In sinergia con testimoni e docenti dell'area legale e contrattualistica e delle aree specialistiche aziendali abbiamo creato un rapporto all'insegna del reciproco ascolto, della concreta cooperazione, e della fiducia. Così facendo, miriamo a condividere tra i giovani una corretta cultura del lavoro perché riteniamo, in tal modo, di favorire una più forte motivazione, competenza e competitività dei nuovi lavoratori in futuro. Umana coinvolge la propria rete di **orientatori professionali e addetti alle risorse umane** operativi nelle proprie filiali e nelle proprie aree specialistiche, oltre che colleghi dell'area PAL, per sviluppare tematiche ed eventi.



Il nostro impegno per i giovani talenti

Highlights

700

SCUOLE COINVOLTE
IN PERCORSI
DI ORIENTAMENTO

>60.000

Giovani raggiunti nel 2022
grazie ad eventi e iniziative
di orientamento
in presenza e online

37

Istituti Tecnico Superiori
con cui collaboriamo
in Italia

>430

EVENTI DI DIALOGO
E DI ORIENTAMENTO
AL LAVORO
nel 2022

1.314

CONTRATTI DI
APPRENDISTATO
ATTIVATI

**ITS ACADEMY
2022**

PREMIO CONFINDUSTRIA
OTTENUTO DA UMANA



Goal 8: Lavoro dignitoso e crescita economica

Il Goal 8 ha l'obiettivo di ridurre la percentuale di giovani disoccupati, che non seguano un corso di studi o che non seguano corsi di formazione

Siamo da sempre attivi, grazie alla collaborazione con scuole, Università e ITS in percorsi di **orientamento** e **formazione** per i giovani, favorendone l'**inserimento nel mondo del lavoro** e valorizzandone le competenze.



Goal 4: Istruzione di qualità

Il Goal 4 ha l'obiettivo di aumentare il numero di giovani e adulti che abbiano le competenze necessarie per l'occupazione, per lavori dignitosi e per la capacità imprenditoriale

Attraverso la promozione attiva di percorsi di **Apprendistato**, favoriamo una **formazione continua** e la crescita delle competenze dei giovani inseriti nel mondo del lavoro.



Goal 1: Sconfiggere la povertà

Il Goal 1 ha l'obiettivo di porre fine ad ogni forma di povertà nel mondo

Grazie al nostro impegno nella **valorizzazione dei giovani** e delle **eccellenze del territorio**, promuoviamo uno **sviluppo economico sostenibile**, la crescita occupazionale e la **collaborazione** tra gli stakeholder delle comunità locali e nazionali.



7.1 Al fianco di Scuole, Università e mondo del lavoro

Sin dalla nostra nascita nel 1997 e ancora di più nel periodo post pandemico, considerate le variabili non trascurabili intervenute nell'ultimo biennio nel mondo del lavoro e più in generale nella società, abbiamo valorizzato il **dialogo Scuola-Università-Impresa e l'incontro tra il mondo della formazione e il mondo del lavoro**.

Nel 2022 abbiamo potenziato ulteriormente l'Area Orientamento investendo, ove possibile, sempre di più a livello nazionale sulle nostre risorse umane e sulle sinergie tra uffici interni, centrali e periferici, sia mantenendo attive iniziative concrete già consolidate rivolte ai giovani, sia sviluppando una nuova offerta di contenuti in linea con i bisogni e i linguaggi della generazione Z, ma non solo.

Ad esempio, complice anche lo sviluppo del servizio dell'**apprendistato duale**, sono state sviluppate azioni di orientamento potenziate sia per il target **docenti**, anche all'interno dei Consigli di Indirizzo delle scuole, che per il target **famiglie**. L'orientamento ai docenti ha anche visto un momento internazionale: sono infatti stati ospitati presso la nostra filiale di Roma, per un orientamento ai servizi di UMANA, **docenti stranieri** provenienti da Valencia, Spagna, all'interno del programma ERASMUS IAL nazionale-Cisl, con l'obiettivo di contribuire ad integrare le buone prassi tra i due Paesi.

Dalla nostra costituzione e, in maniera organica, dal 2006, quando abbiamo istituito l'area specialistica Orientamento dedicata alle relazioni con Scuole, ITS e Università e all'orientamento al lavoro dei giovani, in qualità di Agenzia per il Lavoro, abbiamo costruito sinergie con il sistema scolastico e formativo formale nazionale, contribuendo attraverso risorse, esperienze, conoscenze tecniche, tecnologiche e gestionali, al **miglioramento della formazione tecnico-professionale, tecnologica ed operativa degli studenti**, con particolare riferimento agli Istituti tecnici e professionali e ai Licei, alle Università e dal 2009, anche agli Istituti Tecnici Superiori (ITS ACADEMY), in quanto funzionali all'acquisizione di competenze ed esperienze spendibili dai giovani nel mercato del lavoro. **Nel 2022 abbiamo allargato le nostre iniziative di orientamento al target della scuola primaria**, partecipando a una progettualità pilota rivolta a bambine, al momento circoscritta al tema STEM, con il Comune di Milano.

Le iniziative dell'Area Orientamento vengono portate avanti in sinergia con le funzioni aziendali specificatamente dedicate anche all'employer branding e al reclutamento in capo alle 144 filiali di Umama e con le aziende del Gruppo CVING e CESOP. L'Area ha infatti tra i suoi obiettivi quello di supportare le filiali stesse e la filiale virtuale centrale nel reperimento di candidature di giovani diplomati e laureati per il personale interno e per le aziende clienti di tutto il Gruppo Umama.

**Negli ultimi anni abbiamo coinvolto
700 scuole, 77 Università, 37 ITS, 8 Master**



La collaborazione con le Scuole

Abbiamo continuato con costanza a collaborare **con molte delle 700 scuole incontrate negli anni** nelle Regioni in cui è presente con proprie sedi, filiali e aziende del Gruppo e, per favorire la conoscenza diretta del mercato del lavoro attraverso il "fare", abbiamo ospitato **tirocini curriculari e progetti di Alternanza scuola lavoro ASL – PCTO** (Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento) per gli studenti del triennio degli Istituti d'istruzione secondaria di secondo grado, progetti di orientamento al lavoro per studenti frequentanti l'ultimo anno dei percorsi di studi e diplomati della Scuola secondaria di secondo grado, per studenti e diplomati degli ITS, per studenti universitari prossimi al conseguimento della Laurea Triennale e Magistrale e neolaureati, per studenti di Master di 1° e 2° Livello, per giovani diplomati e neolaureati inoccupati/disoccupati/inattivi, under e over 29, anche in sinergia con la nostra Area Politiche Attive del Lavoro.

Il potenziamento dello strumento dell'Apprendistato duale trova slancio nel 2022 nella **collaborazione sempre più forte tra l'Area Orientamento, l'Area staff leasing/Apprendistato di Umana e l'Area Politiche Attive del Lavoro del Gruppo**, anche con la **scelta di definire un team di lavoro interno dedicato, multitasking e appositamente formato** (oltre 50 persone). L'obiettivo perseguito è quello di dare risposte concrete e di continuità di servizi evoluti alle scuole e ai CFP (Centri di Formazione Professionale) con cui collaboriamo, ma soprattutto accorciare il mismatch domanda-offerta e contrastare la dispersione scolastica, stringendo una forte sinergia basata su competenze forti e fiducia reciproca tra Umana, scuole, famiglie, studenti e imprese.

Nel 2022 abbiamo ospitato 11 tirocinanti PCTO (Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento), portando ad **oltre 90** il numero complessivo di tirocinanti ospitati dal 2018 in Alternanza scuola lavoro. Il nostro impegno è stato premiato da Confindustria con il **Bollino per l'Alternanza di Qualità** nel 2018, nel 2019, nel 2020, nel 2021 ed è stato confermato per il 2022.



La collaborazione con le Università

Continuiamo a collaborare con **oltre 70 Atenei italiani** promuovendo la cultura del lavoro e realizzando attività concrete informative e laboratoriali a favore dell'orientamento attivo al lavoro e dell'inserimento lavorativo, partecipando anche ai career day e alle career fairs di ateneo. Sempre attivi sul campo, organizziamo sul territorio nazionale giornate di presentazione della nostra realtà e delle nostre aree specialistiche per far conoscere ai giovani le più importanti opportunità di carriera, le competenze e le professionalità maggiormente richieste dal mercato del lavoro, stabilendo con studenti e docenti relazioni durature e di fiducia, finalizzate all'inserimento e alla permanenza soddisfacente dei giovani nel mercato del lavoro.

Prosegue la nostra opera di divulgazione delle opportunità di inserimento presso migliaia di nostre imprese clienti, attraverso i canali di ateneo messi a disposizione, e dialoghiamo con alcuni corsi di laurea in merito all'aggiornamento dei contenuti formativi e all'adozione dell'Alto Apprendistato come fil rouge per l'ottenimento del titolo.

Nel 2022 l'area orientamento ha continuato a lavorare in sinergia con CVing e Cesop, aziende del Gruppo, per favorire l'offerta di servizi mirati e dedicati alle Università con cui collabora, potenziando e ottimizzando i servizi offerti da ciascuno e valorizzando le reciproche relazioni esterne.

Best Talent Hunter
nel 2018 e nel 2019

Il nostro impegno è stato riconosciuto da alcune Università con le quali abbiamo collaborato: in particolare, nel 2018 e nel 2019 l'Università di Padova ci ha premiato come **migliore azienda per numero di assunzioni e per employer branding**.

Umana continua la propria collaborazione in materia di orientamento anche con il Corso di laurea triennale in "**Business Administration & Digital Management**" erogato da Ca' Foscari in collaborazione e negli ambienti di H Farm,

ai fini di formare specialisti della trasformazione digitale che possano dare vita a start-up innovative o accompagnare aziende private e pubbliche, italiane o estere, nei processi di trasformazione digitale e innovazione dei loro modelli di business.

Con il Ca' Foscari **Competency Centre** (CFCC) Umana è partner nelle attività di orientamento e career coaching, in particolare con i Competency Lab, laboratori rivolti a tutti gli studenti dei corsi di laurea magistrale. In questi contesti promuove lo sviluppo e la valorizzazione delle soft skills nei processi formativi dei giovani che si apprestano ad entrare nel mondo del lavoro.



La collaborazione con gli ITS

Umana sostiene e aderisce attivamente sin dalla sua nascita nel 2009 al **Sistema degli Istituti Tecnici Superiori (ITS ACADEMY)** per dare nuovo impulso alla formazione tecnico-scientifica in Italia e al placement di profili specializzati, attraverso la somministrazione di lavoro anche in Alto Apprendistato. Ad oggi Umana aderisce e collabora attraverso l'Area Orientamento con **37 ITS in Italia**, continuando a valutare ulteriori sinergie con altre fondazioni ITS.

Confindustria ha riconosciuto ripetutamente il nostro impegno a favore del Sistema ITS, assegnandoci nel 2018, nel 2019, nel 2020, nel 2021 e anche nel 2022 il riconoscimento Bollino ITS Academy. Umana è la prima Agenzia per il Lavoro che vanta questo prestigioso premio da quando è stato istituito nel 2018, a certificazione della particolare propensione nel campo delle risorse umane e delle numerose virtuose partnership attivate con gli ITS. Umana nel 2022 ha proseguito il suo impegno aderendo a 3 nuove Fondazioni ITS Academy in 2 diverse regioni.



PROGETTO ITS POP DAYS

Progetto di Confindustria, Umana e INDIRE, con il patrocinio del Ministero dell'Istruzione, ITS POP DAYS è la prima Fiera "virtuale", cioè la prima piattaforma digitale che riunisce il mondo degli Istituti Tecnici Superiori italiani su un'unica mappa, per permettere a studenti, insegnanti, famiglie e imprese di informarsi su queste vere e proprie Accademie del Made in Italy.

Resta online ITS POP DAYS con oltre 60 ITS di tutta Italia riuniti "virtualmente" nella prima Fiera a loro dedicata, con la propria offerta formativa, le eccellenze e le collaborazioni che li caratterizzano e la propria storia, disponibili per un vasto pubblico. Un'esperienza in continua evoluzione. ITS POP DAYS è pensato per far conoscere di più e meglio gli ITS, permettendo a tutti di navigare tra gli stand virtuali delle Fondazioni e di avvalersi di un programma di incontri e webinar sui temi della formazione, del lavoro e sul futuro delle nuove generazioni.

Attraverso la nostra Area Orientamento, insieme agli ITS, individuamo aziende ospitanti i tirocini curricolari. Siamo inoltre particolarmente impegnati in diverse attività di formazione e orientamento, attraverso le nostre docenze specifiche sull'orientamento al lavoro e l'ampliamento dell'offerta formativa formale, prevedendo momenti di training tecnici in entrata e in uscita grazie ai corsi di allineamento offerti dalle nostre società di formazione Umana Forma e U.Form.

Il Gruppo Umana divulga attivamente il valore dell'offerta ITS, come tema di responsabilità sociale e culturale, promuovendone i nuovi corsi, supportando il reclutamento di nuovi corsisti, aiutando nelle selezioni in ingresso per la composizione delle classi biennali e divulgando lato imprese e corsisti le opportunità offerte dall'Alto Apprendistato. Considerate le nostre competenze specifiche, particolare attenzione è riservata al placement in itinere con l'Alto Apprendistato in somministrazione, al placement post diploma in somministrazione a tempo determinato e indeterminato e ai programmi di Politiche Attive del lavoro per sostenere i profili più deboli.

Infine, convinti dell'importanza di fare sistema, partecipiamo attivamente ai tavoli tecnici di settore.



La collaborazione con i Master in Risorse Umane

Confermate per il 2022 le collaborazioni in Corsi di Laurea e in Master organizzati da alcune delle più importanti università italiane. Nello specifico, il nostro sguardo è rivolto all'evoluzione dei temi inerenti alle risorse umane e alle discipline correlate al ruolo dell'Agenzia per il Lavoro e vede la partnership con 8 Master:

- **Master in Gestione delle risorse umane e organizzazione del lavoro**, Università di Udine
- **Master in Inclusione delle diversità - MIND**, Università di Udine
- **Master in Global Economics and Social Affairs - GESAM**, Università Ca' Foscari
- **Master in Diritto del Lavoro e della Previdenza Sociale**, Università Ca' Foscari
- **Master in Sport business management**, Università Ca' Foscari
- **Master MACU in Management per lo Sviluppo del Capitale Umano**, Università Bicocca
- **Master in Alto Apprendistato Management per l'innovazione digitale**, MIP Politecnico di Milano
- **Master Food&Health**, Università di Padova, all'interno dell'innovativo Campus di Agripolis.



Inoltre, Umana collabora con Ca' Foscari Challenge School per il Corso di alta formazione "**People Management**".

Umana ha poi partecipato, tra gli altri, ai tavoli di consultazione per l'Area terza missione di:

- Università Cattolica del Sacro Cuore, partecipazione al Comitato di indirizzo del Corso di **Laurea magistrale in Management per l'impresa**
- Ca' Foscari, partecipazione all'indagine terza missione per il Corso di **Laurea Triennale in Economia Aziendale**.



Umana è diventata **socio benemerito dell'Associazione AMICI dell'Università di Padova**, a conferma e ulteriore sostegno a progetti professionali e culturali di ampio respiro, con scopo di contribuire a promuovere e sviluppare un collegamento permanente tra il mondo economico e produttivo e sostenere l'Università degli Studi di Padova nella sua Terza missione.

Rispetto ai **contenuti erogati**, in aggiunta a quelli sempre molto richiesti anche nel 2022 legati alla ricerca attiva del lavoro, comunque ampliati ed arricchiti nel corso dell'anno in funzione dei nuovi linguaggi ed esigenze della Gen Z, **sono state ampliate le collaborazioni su tematiche relative a contrattualistica e ambito legale**. Ad esempio, abbiamo organizzato oltre 40 tra docenze e workshop di orientamento aventi ad oggetto contrattualistica e normativa del lavoro, collegati anche all'apprendistato duale, con testimonianze all'interno dei Master in Diritto del lavoro dell'Università Ca' Foscari di Venezia e del Master in Gestione delle risorse umane e organizzazione del lavoro dell'Università di Udine. Da segnalare anche le testimonianze di orientamento sui contratti di lavoro per laureandi e neolaureati in eventi di Umana presso Università NABA, Università Ca' Foscari, Università di Udine, Università Bicocca o presso Istituti Superiori di 2° grado e ITS ACADEMY.



7.2 Il valore dell'orientamento

Le ultime riforme del lavoro hanno contribuito a rafforzare ulteriormente il nostro ruolo, permettendoci di rimanere fedeli al nostro investimento di sempre: dalla nostra fondazione crediamo nelle persone, nei lavoratori, e in particolare nei giovani, che sono il fondamento di un mercato del lavoro che può e deve diventare sempre più solido e competitivo. In quest'ottica, orientare i giovani è per noi, ora più che mai, una responsabilità fondamentale, che si concretizza nell'offrire strumenti immediatamente spendibili per comprendere le proprie aspettative e maturare scelte e decisioni individuali ponderate e soddisfacenti nel tempo.

La nostra **Area Orientamento** è cresciuta nel 2022 e ad oggi è costituita da risorse che operano nella sede centrale con ruoli di definizione di strategia e di relazioni istituzionali, oltre che di coordinamento operativo generale delle iniziative locali e nazionali, e da referenti regionali. L'operatività delle referenti regionali è stato potenziato in termini di numero di ore dedicate e di progetti affidati in sviluppo. Queste risorse gestiscono per le regioni Lombardia e Emilia-Romagna l'operatività legata alle scuole e, supportate dalla sede, l'operatività in ITS e Università; collaborano inoltre nella gestione di alcuni progetti di ampio respiro con la finalità della contaminazione di competenze e conoscenze. L'erogazione delle iniziative di orientamento viene sempre più realizzata con un importante coinvolgimento di colleghi impiegati nell'area Politiche Attive e, dove presenti, con il supporto di referenti dell'orientamento di filiale.

Attualmente l'Area Orientamento è composta da più di 100 orientatori senior e junior in tutta Italia, con cui collaborano testimoni e docenti dell'area legale e contrattualistica e delle nostre aree specialistiche aziendali.

Nel 2022 attraverso la nostra Area Orientamento abbiamo dato impulso ad oltre 430 eventi di dialogo e di orientamento al lavoro disseminati in tutta Italia, confermando di riuscire a raggiungere più di 60mila giovani l'anno, con proposte sia in presenza che online, con la finalità di promuovere il dialogo studenti-mondo del lavoro e di ricercare e selezionare i migliori studenti, supertecnici, laureandi e neolaureati interessati all'inserimento lavorativo.

Permane quindi la coerenza con gli assunti dichiarati nel 2016 nel Protocollo triennale di intesa tra MIUR e Umans al fine di rafforzare il rapporto tra scuola e mondo del lavoro. Umans ha continuato anche nel 2022 a potenziare, con azioni prevalentemente in presenza, il suo storico Programma nazionale "**A scuola di lavoro con Umans**", che nel 2021 aveva avuto continuità e successo con la versione "**A scuola di lavoro con Umans - digital edition**".

**> 430 eventi
di orientamento al
lavoro nel 2022**

**> 60.000 giovani
raggiunti**

Negli eventi organizzati abbiamo messo a disposizione di tutti gli studenti incontrati durante le attività svolte, gratuitamente, le **nostre pubblicazioni "Conoscere i contratti di lavoro. Rispettare le regole per farsi rispettare", "Orientarsi al lavoro contemporaneo", "Mappa dell'orientamento al lavoro"**. Abbiamo inoltre fornito ai docenti la nuova brochure "Orientamento al lavoro contemporaneo". Sempre a disposizione degli studenti sono stati prodotti negli anni video di presentazione dei programmi dell'area orientamento, tra cui, di recente, "Collegati con stile" e una presentazione aziendale short, reperibili nella sezione del sito aziendale dedicata all'Area Orientamento "Per l'istruzione", dedicata a scuole, ITS, Università e studenti.

La realizzazione dei **materiali di orientamento** ed employer branding, l'implementazione grafica e strutturale dei materiali di orientamento e la comunicazione interna ed esterna delle iniziative viene svolta in sinergia con l'Ufficio Marketing e l'Ufficio Stampa di Umana. I gadget per i giovani si sono arricchiti del nuovo Righello calendario oltre che del nuovo zainetto.

Nel 2022 l'Area Orientamento ha utilizzato in molteplici occasioni, in aula e online, il sempre apprezzato libretto **"Orientarsi al lavoro contemporaneo"**, disponibile nell'area dedicata agli studenti del sito web di Umana, arricchito con esercizi trascrivibili su pdf ed esperienze di training online, con spunti legati al videocolloquio on demand, e link alla presentazione di Umana. Nell'ambito dell'Orientamento, il Gruppo continuerà a sviluppare le collaborazioni con le scuole, gli ITS e le Università.

L'Area Orientamento ha presentato nel 2022 la nuova brochure "Orientamento al lavoro" che si è scelto di stampare in numero limitato ed essenziale di copie e divulgare preferibilmente in formato elettronico.



7.3 La forza dello strumento dell'Apprendistato

A vantaggio dell'incontro virtuoso tra studenti e imprese, Umana promuove e favorisce sempre più il contratto di Apprendistato in tutte le sue forme, convinti che esso costituisca il fondamentale raccordo tra formazione scolastica, formazione superiore tecnica e universitaria e il mondo del lavoro. Attraverso il rapporto di Apprendistato per la qualifica e il diploma professionale, il diploma di istruzione secondaria superiore e il certificato di specializzazione tecnica superiore, oltre che l'Apprendistato di Alta Formazione e ricerca, si sviluppa un effettivo sistema duale nazionale che riconosce il valore del lavoro per il conseguimento del titolo di studio.

L'Apprendistato per la qualifica e il diploma, il contratto di Apprendistato di Alta Formazione e il tradizionale Apprendistato Professionalizzante costituiscono, nell'attuale mercato del lavoro, l'unica tipologia contrattuale finalizzata alla valorizzazione delle competenze e al contempo all'occupazione dei giovani attraverso la formazione. È un contratto che **arricchisce il tradizionale percorso scolastico** con una importante presenza dello studente in azienda e si rivela uno **strumento di formazione e valorizzazione delle competenze**, capace di avvicinare anticipatamente i giovani alle imprese e moltiplicare le reciproche opportunità e soddisfazioni. In questo ambito, forti della nostra ventennale esperienza nelle relazioni con il mondo della formazione e delle imprese, grazie alla nostra struttura plurilocalizzata e uno stile sempre "su misura", ci mettiamo a disposizione dialogando con tutti i soggetti coinvolti (azienda, enti formativi, enti pubblici, studenti e famiglie) per creare reciproche opportunità, facilitando l'intero processo organizzativo e amministrativo, accompagnando il percorso con tutor dedicati e specifiche misure di welfare.

Ad oggi le opportunità si sono create su specifiche esigenze degli Istituti Formativi, attraverso iniziative di Associazioni Datoriali, Enti Pubblici e su nostro interesse ad interagire con Enti e Imprese su particolari profili professionali. Oltre ad aver confermato le collaborazioni già attivate nel 2020 e nel 2021, nel 2022 sono stati avviati al lavoro **183 apprendisti duali**. Le **Istituzioni Formative** con le quali collaboriamo ammontano a **31**, di cui **17 Istituti di 2° Grado e 14 ITS**: 8 di queste collaborazioni, già attive nel 2021, sono state riconfermate; sono invece 23 le nuove partnership avviate nel 2022, per quanto riguarda l'apprendistato duale. Sono attualmente in fase di costruzione altre collaborazioni con 8 Istituti di 2° grado e 8 ITS. I progetti attivi e in corso sono stati ancora una volta anticipati, come da nostro consueto approccio, da azioni di promozione e sensibilizzazione (focus group, webinar, meeting, comunicati stampa) specificatamente rivolte ai diversi interlocutori (enti pubblici, associazioni datoriali, associazioni di categoria, dirigenti scolastici, coordinatori didattici e docenti, aziende clienti e prospect, studenti e famiglie). Per coordinare i diversi progetti è stata creata in sede una funzione dedicata.

Il contratto di Apprendistato si articola in tre diversi livelli, in base alla finalità formativa dello stesso.



APPRENDISTATO DI PRIMO LIVELLO

È il contratto finalizzato all'acquisizione di Qualifica IeFP, Diploma IeFP, Diploma di Istruzione Secondaria Superiore e Certificazione IFTS. Pertanto, si rivolge a studenti di età tra i 15 e i 25 anni (non compiuti) e consente loro di svolgere il percorso didattico, alternando periodi di formazione a scuola ad altri periodi di formazione all'interno di organizzazioni aziendali. Dal 2020 abbiamo attivato 175 contratti di Apprendistato in collaborazione con i Centri di Formazione Professionale e gli Istituti di Istruzione Secondaria Superiore.



APPRENDISTATO DI SECONDO LIVELLO

Definito anche "**professionalizzante**", è un contratto finalizzato al conseguimento della qualifica professionale attraverso una formazione sul lavoro, rivolto ai giovani tra i 18 e i 29 anni. La durata e le modalità di erogazione della formazione variano a seconda della qualifica professionale da conseguire e dai diversi contratti collettivi nazionali di lavoro. Nell'ultimo triennio abbiamo attivato 1.034 contratti di Apprendistato di secondo livello in somministrazione.



APPRENDISTATO DI TERZO LIVELLO

È definito di **Alta Formazione e ricerca** ed è una tipologia di Apprendistato finalizzata al conseguimento di titoli di studio universitari e di Alta Formazione, compresi dottorati di ricerca e diplomi relativi ai percorsi degli istituti tecnici superiori (ITS). Tra il 2020 e il 2022 abbiamo attivato 105 contratti di Apprendistato di terzo livello.

In termini di obiettivi futuri, l'**Area Apprendistato** del **Gruppo Umana** incrementerà la collaborazione con gli ITS anche rinnovando la piattaforma ITSPOPDAYS e incentivando il numero di contratti in Alto Apprendistato in somministrazione, a vantaggio di giovani ed imprese. Inoltre, rafforzerà le collaborazioni in essere con gli atenei su progetti di innovazione digitale, il placement di qualità dei neolaureati, lo sviluppo e il consolidamento dei progetti di apprendistato duale e l'implementazione del numero di interazioni con le istituzioni formative. Abbiamo a consolidare i 6 Progetti in fieri, ad attivare un Progetto per ogni Regione in cui siamo presenti e a riuscire a dare seguito ad ogni 1° Progetto con lo sviluppo di un 2° Progetto con il medesimo Istituto.

Al fine di supportare lo sviluppo di tali progetti, l'Area Apprendistato sta lavorando, da un lato, per favorire la diffusione della conoscenza interna e presso le nostre imprese clienti rispetto alle opportunità del placement di diplomati ITS, dall'altro, nella partnership con gli Istituti Tecnici Superiori per la definizione dei contratti di alto apprendistato.

Alcuni progetti di rilievo attualmente seguiti dall'area orientamento

Negli ultimi anni abbiamo organizzato e partecipato anche ad altri interessanti progetti sul tema dell'**orientamento scolastico**, coinvolgendo il mondo dei giovani. Proseguiremo attivando le seconde e terze edizioni dei progetti precedentemente avviati e auspichiamo di realizzare prime edizioni con gli Istituti di nuovo contatto che hanno richiesto il servizio per la prossima annualità. Verrà inoltre potenziata la struttura territoriale, individuando un maggior numero di persone dedicate all'attività.



Stati Generali dell'Orientamento di Confindustria

Partner dell'iniziativa anche nel 2022, Umana, unica Agenzia per il lavoro, è stata impegnata in via continuativa presso gli Stati Generali dell'Orientamento di Confindustria che si sono svolti a Roma.



Progetto "C-VR"

Nel 2022, l'Area Orientamento ha sviluppato, in sinergia con l'area Politiche Attive del Lavoro e l'Ufficio Marketing, C-VR, la sua prima esperienza di orientamento al lavoro nella realtà virtuale. Lanciato in occasione di Job&Orienta, si tratta di un'esperienza interattiva, pensata da Umana specificatamente per la Gen Z, che permette di imparare sul campo a costruire e modellare il curriculum vitae, uno dei principali strumenti di accesso al mercato del lavoro. "C-VR" è uno strumento di formazione complessa, innovativo e tecnologico, che, utilizzando le modalità del gioco, consente di interagire con le giovani generazioni proprio in quegli spazi in cui hanno più dimestichezza, sviluppando il tema di una nuova frontiera nei processi di apprendimento e in particolare in quelli dedicati al mondo del lavoro.



A Scuola di Lavoro con Umana

"A Scuola di Lavoro con Umana digital edition" nel 2022 è tornato quasi interamente ad essere erogato in presenza nella sua versione "A Scuola di Lavoro in Umana". È stato sviluppato inoltre, seppure ancora in formula sperimentale, il progetto "A scuola di lavoro con Umana in azienda", che prevede visite aziendali organizzate e colloqui di studenti con HR manager di Umana e delle sue imprese clienti, in luoghi aziendali. Si tratta del programma nazionale di orientamento al mondo del lavoro rivolto agli studenti delle Scuole Secondarie del secondo ciclo, per l'avvicinamento consapevole e sereno al mercato del lavoro anche attraverso la Didattica a distanza, che resta un canale efficace per coinvolgere grandi numeri di studenti. Una formula flessibile con due moduli integrati tra loro di un'ora ciascuno su strumenti e tematiche di ricerca attiva del lavoro, personal branding e soft skills, in modalità sincrona o in presenza, quando possibile. Si è infatti confermata nel 2022 la scelta post pandemica delle scuole e degli ITS al rientro in classe per attività in presenza, a cui abbiamo dato massimo seguito mettendo in campo quanti più operatori possibili, per rispondere alle esigenze di calendario dei richiedenti. I partecipanti al programma, per ogni modulo frequentato, riceveranno per conto di Umana il badge dedicato (standard internazionale per valorizzare competenze acquisite).



LTIDI “La Tua Idea Di Impresa”

Si tratta di una gara nazionale di business plan per l'autoimprenditorialità, rivolta a studenti di scuole secondarie di secondo grado. Prevede per i vincitori un premio speciale Umana alle risorse umane.



Festival Nazionale dei Giovani

In qualità di azienda selezionatrice, partecipiamo al contest che coinvolge ogni anno circa 20.000 giovani. Dal 2020 al 2022 è stato organizzato online.



Job&Orienta

Si tratta della Fiera nazionale dell'orientamento, della formazione e del e del lavoro. Partecipiamo dal 2009 in maniera continuativa, coinvolgendo annualmente nei nostri stand Umana circa **1.000 giovani**. Nel 2020 abbiamo lanciato l'indagine “Attitudini per competere nel mondo del lavoro”, cui hanno partecipato **2.600 giovani** delle 6 reti nazionali delle scuole secondarie di secondo grado. Nel 2021 abbiamo portato in Job&Orienta la piattaforma ITSPOPDAYS, mentre nel 2022 la fiera è stato il banco di prova per l'uscita del nostro innovativo progetto di realtà virtuale “CV-R”.



Campagna nazionale UMANA U4YOUNGS

Abbiamo partecipato in qualità di reclutatori a questa iniziativa, che ha visto coinvolti circa **40 atenei**.



Progetto Apprendistato Nord Est

Allo scopo di attivare forme di Apprendistato di primo tipo e orientamento. Il progetto è stato svolto in collaborazione con alcuni istituti di Istruzione superiore del Veneto.



Progetto Apprendistato Enotecnico

Svolto in collaborazione con l'Istituto Ricasoli di Siena, Regione Toscana e Assoenologi, il progetto ha visto la partecipazione di un'intera classe al percorso duale in somministrazione. È stato individuato da Regione Toscana come best practice da ripetere in altri percorsi di studio e lavoro e portato in tale veste alla Fiera DIDACTA Firenze 2022.



Progetto Open Day

Il progetto, svolto in collaborazione con ITS Tech&Food, ha coinvolto studenti e famiglie.



Reti e bandi di orientamento in Veneto

- **Reti di orientamento in Regione Veneto**, con il coinvolgimento di scuole, docenti, ITS, anche per il 2022. Tali reti rappresentano associazioni di soggetti che operano per implementare Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento (PCTO) ed operare attività di orientamento nelle scuole.
- **Bandi di orientamento di Regione Veneto Dgr 449 e 393**, con il coinvolgimento di scuole, docenti, ITS. Tale impegno è stato riconfermato per tutto il 2022. I bandi hanno normato erogazioni di orientamento assieme alle reti o coinvolto Umana in autonomia per alcune azioni di orientamento al lavoro.



8. Il Gruppo Umana nel territorio

A partire dalla propria fondazione, Umana ha assunto crescenti responsabilità etiche e sociali nei confronti del territorio in cui opera ed in relazione ai propri stakeholder. Per noi comunità e territorio hanno un ruolo essenziale nella crescita occupazionale del nostro contesto nazionale.

L'impatto principale delle nostre attività nei territori riguarda lo sviluppo delle competenze attraverso gli strumenti della formazione, il supporto all'occupabilità e alla permanenza nel mercato del lavoro delle persone, oltre al supporto all'aumento di competitività delle imprese per garantirne la permanenza sul mercato e contribuire efficacemente allo sviluppo territoriale. A tal fine, vengono promosse partnership multi-attore per favorire lo sviluppo di reti e soluzioni nuove o migliorate, in grado di rispondere sempre meglio alle sfide contemporanee, valorizzando i diversi ruoli, competenze e conoscenze di ciascun attore. I numerosi progetti formativi, creati in collaborazione con le imprese e costruiti sulle reali esigenze dei singoli distretti territoriali, hanno favorito, oltre allo sviluppo del tessuto economico, un incremento rilevante e diffuso della professionalizzazione delle realtà in cui Umana interviene, con conseguenti benefici in termini di occupabilità e dunque di crescita.

Il Gruppo, pertanto, opera concretamente sul territorio collaborando con associazioni di categoria ed enti del terzo settore per supportare lo sviluppo economico ma anche artistico e culturale del territorio. Anche i nostri fornitori rappresentano attori importanti del nostro agire quotidiano, grazie ai quali creiamo valore per le eccellenze locali.

Inoltre, per noi lo sport è metafora del mondo del lavoro; pertanto, ci impegniamo a promuovere uno stile di vita fondato sui valori e principi dello sport, in cui ci rispecchiamo, supportando diverse attività sportive, tra cui la società di pallacanestro **Reyer Venezia**.

Il 2022, anche in virtù di una maggiore predisposizione agli eventi in presenza, dettata dalla fine della crisi pandemica, ha visto un importante incremento dei momenti di incontro con le comunità locali e in generale con i diversi stakeholder.



8.1 Creare valore condiviso con le comunità locali e le imprese

Lo sviluppo sostenibile del nostro Paese vede come suo pilastro portante il sistema imprenditoriale italiano. Da sempre Umana lavora al fianco delle imprese italiane, con cui condivide il forte legame con il territorio, l'attenzione alla competitività, un approccio volto alla formazione continua e il sostegno attivo all'occupazione. Infatti, attraverso le nostre filiali dislocate sul territorio nazionale, conosciamo approfonditamente i distretti produttivi locali e nazionali e le vocazioni industriali delle differenti città e regioni in cui siamo presenti. Favoriamo l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, coltiviamo il talento sia dei giovani sia delle persone già formate, individuiamo le figure professionali più adeguate ai singoli contesti produttivi. Il nostro punto di forza è dunque da sempre la conoscenza delle esigenze delle imprese, reso possibile dal profondo rapporto che abbiamo creato e instaurato con le aziende del territorio e con le associazioni di categoria.

Anche nel 2022 le **Assemblee del Sistema Confindustria** e i seminari tecnici realizzati in collaborazione con le Aree Sindacali delle associazioni sono stati il fulcro del rapporto con le comunità imprenditoriali dei diversi territori. Infatti, in ogni comunità ci interfacciamo con le associazioni industriali aderenti al sistema Confindustria, partecipando così al dibattito economico locale e interagendo direttamente con gli attori più significativi di ogni area del Paese, in tutti i territori in cui siamo presenti con le nostre filiali: siamo partner di 59 associazioni tra territoriali e di categoria e collaboriamo costantemente con loro per realizzare convegni, seminari, webinar e altre attività di interesse pubblico.

Adesione a 59
associazioni
territoriali e di
categoria di
Confindustria

Grazie agli accordi che abbiamo stipulato secondo le esigenze specifiche degli associati, riusciamo ad essere vicini alle associazioni territoriali presenti nel tessuto economico locale, interpretando in modo reattivo i bisogni delle aziende.

Abbiamo instaurato un legame particolarmente forte con le PMI - vero e proprio fiore all'occhiello del sistema produttivo italiano - delle quali condividiamo i percorsi di sviluppo e identifichiamo le necessità, al fine di affiancarle e supportarle nella gestione delle diverse tematiche legate alle risorse umane. Il valore aggiunto del Gruppo Umana è la capacità di mettere a sistema la conoscenza delle esigenze di lavoratori e imprese. Per questo motivo il nostro ruolo è strategico, ponendoci come anello di congiunzione tra formazione e lavoro, tra giovani e imprese.

Oltre alla nostra capillare presenza territoriale, siamo molto impegnati anche sul fronte della rappresentanza settoriale in modo continuativo. Partecipiamo ai lavori delle più importanti associazioni di categoria del Sistema Confindustria e aderiamo direttamente ad alcune di queste attraverso collaborazioni con associazioni nazionali e locali. Di particolare rilievo sono gli accordi con **ANCE** (l'Associazione Nazionale Costruttori Edili), **ANITA** (Associazione Nazionale Imprese Trasporti Automobilistici) e **ACRIB** (Associazione Calzaturifici della Riviera del Brenta). Data la nostra attiva partecipazione al mercato del lavoro del settore ICT, abbiamo voluto costruire una forte partnership con **Anitec-Assinform**, l'associazione Italiana per l'Information and Communication Technology del Sistema Confindustria. In tal senso, siamo soliti partecipare ai lavori del Gruppo di Lavoro "Skills per la Crescita d'impresa" impegnato a generare iniziative che contribuiscano allo sviluppo e al rafforzamento del capitale umano nelle aziende del settore e nei loro clienti.

Aderiamo inoltre a **Retimpresa**, l'agenzia confederale per le aggregazioni e le reti di imprese, e a Confindustria Servizi. Attraverso la nostra azienda di formazione Umana Forma aderiamo anche a **Sistemi Formativi Confindustria – SFC**, la società che progetta e coordina iniziative di formazione, ricerca e sviluppo ed assistenza tecnica, sia a livello nazionale che locale, per gli stakeholder del sistema. Credendo nel valore del legame associazionistico, promuoviamo un rapporto duraturo e di fiducia anche con le Associazioni di categoria e le Federazioni del nostro settore. Il nostro approccio, infatti, è fondato sul dialogo e la condivisione di esperienze. In quest'ottica, stimoliamo continuamente collaborazioni progettuali e siamo al fianco di **Assolavoro**, l'associazione nazionale delle agenzie per il lavoro, da sempre focalizzata a garantire alle Agenzie per il Lavoro gli standard più elevati di tutela e rappresentanza. Nel corso degli anni, Assolavoro ha assunto il ruolo di mediatore sociale fra le istituzioni e le parti attive del mondo del Lavoro, divenendo organo imprescindibile per lo Stato ai fini del controllo e del monitoraggio del settore della somministrazione.

Degne di nota negli ultimi anni sono state le attività condotte con riferimento al settore metalmeccanico grazie alla partnership siglata con **Federmeccanica**.

In particolare, tale partnership ha dato vita ad un **progetto pilota** volto a comprendere le differenti esigenze professionali da parte delle imprese del settore, anche con riferimento alle specificità dei diversi territori, con lo scopo di inserire nuove risorse in azienda che abbiano già affrontato un percorso formativo specifico. Il progetto prevedeva l'invio di un questionario alle aziende metalmeccaniche associate presenti in tutto il territorio nazionale per rilevare le figure professionali maggiormente richieste dalle imprese. Sulla base dei risultati emersi Umana ha costruito e avviato dei percorsi di formazione gratuita capaci di rispondere puntualmente alle specifiche professionalità richieste dalle imprese del territorio. Le persone, adeguatamente formate, sono state poi avviate al lavoro attraverso lo strumento della somministrazione con un placement che superava il 50% ad una settimana dal termine del corso.

Dato il successo ottenuto, il progetto è proseguito con una seconda edizione che tra gennaio 2022 e febbraio 2023 ha visto la realizzazione di 32 corsi formativi- ed altri 20 corsi sono previsti in partenza - con oltre 284 persone che hanno trovato lavoro grazie al percorso formativo effettuato con un placement dell'86%. In media, oltre il 65% dei partecipanti, già nella settimana successiva al termine del corso, viene inserito in somministrazione in azienda.

Sempre nell'ambito del rapporto di partnership con Federmeccanica, in collaborazione con il prof. Daniele Marini, è attivo un importante **progetto di ricerca di ambito nazionale** che investe specularmente le imprese e i lavoratori rispetto ai temi dell'andamento dell'economia, del mondo del lavoro, delle nuove prospettive e dei nuovi contesti post-Covid.

Due le indagini previste:

- Italia delle imprese: gli orientamenti degli imprenditori
- MOL: Monitor sul Lavoro (ovvero le opinioni dei lavoratori dipendenti italiani)

I due progetti sono declinati per macroarea territoriale (Nord Ovest, Nord Est, Centro, Sud e Isole), genere, età, settore di attività economica, titolo di studio o classe dimensionale di impresa.

Il MOL (Monitor sul Lavoro) rappresenta un percorso di ricerca che intende proseguire l'osservazione periodica sui lavoratori dipendenti e, in particolare, della metalmeccanica, avviata nel 2015. Con particolare riferimento al 2022, tra gli elementi salienti indagati dalla ricerca ¹ condotta nella decima edizione del Mol, si segnalano: l'affermazione di un concetto caleidoscopico di cultura del lavoro; i valori simbolici attribuiti al lavoro, che stanno diventando una discriminante fondamentale nella scelta di un'occupazione; le prospettive di mobilità professionale; le differenze generazionali e di genere circa la visione del lavoro; il declino del valore sociale del lavoro manuale.

¹ Monitor sul lavoro - Federmeccanica

Al fine di diffondere in modo sistematico la conoscenza e l'utilizzo di rapporti di lavoro flessibili ma legali e dignitosi nella gestione delle risorse umane delle imprese agricole, nel 2016, abbiamo siglato un importante accordo con **Confagricoltura**. L'accordo, primo in Italia fra un'Agenzia per il Lavoro e Confagricoltura, è frutto di una partnership volta a diffondere la cultura della legalità fra le aziende del settore, la correttezza nei rapporti professionali, nel trattamento economico, previdenziale e assistenziale e il rispetto delle persone, quali precondizioni per la gestione di qualsiasi rapporto di lavoro.

Negli ultimi anni la partnership con Confagricoltura si è arricchita ulteriormente ed è diventata ancora più efficace nei suoi intenti, in seguito anche alla decisione di affidarci in gestione il **Portale AgriJob**, la piattaforma di incontro fra domanda e offerta di lavoro nel settore agricolo.

Il nostro impegno e la presenza attiva sui territori e presso le associazioni sono testimoniati dall'ingente partecipazione di Umana agli eventi organizzati dai vari stakeholder del mondo del lavoro che, complice anche la fine della crisi epidemiologica, hanno visto un significativo incremento rispetto al 2021: complessivamente, nel 2022 abbiamo preso parte a 154 eventi (circa +22% rispetto al 2021), di cui 53 eventi ad oggetto le sinergie con i territori, 44 focalizzati sul tema dei giovani talenti e 31 incentrati sulla cultura d'impresa.

Da tali eventi ed incontri con gli stakeholder, è emerso come il digitale stia diventando sempre più un tema trasversale alle varie aree di sviluppo dei rapporti con la comunità, con momenti di incontro dedicati anche a temi di frontiera, come il rapporto tra Risorse Umane ed intelligenza artificiale.

Sotto questo profilo si conferma l'importanza strategica della presenza di Umana nel **MIND – Milano Innovation District** e come partner di **Fondazione Triulza** in iniziative e progetti che promuovono le comunità sostenibili del futuro. Proprio in ambito MIND è nato il Piscopia Corner – Augmented Education Lab, una nuova idea di spazio educativo che fa leva sulla connettività, sull'intelligenza artificiale e sulla sensoristica diffusa per rendere le aule più sostenibili, inclusive e sicure per studenti e docenti.

Inoltre, sta crescendo il ruolo di Umana anche verso un nuovo stakeholder: il sistema delle start-up e delle imprese innovative. In questo quadro si inserisce l'adesione a **Le Village** (già descritto nella sezione 5.2 "Cultura del lavoro e digitalizzazione") e, attraverso Umana Forma, la partecipazione a **C.Next**, capogruppo di un sistema di poli d'innovazione distribuiti sul territorio nazionale.

Le tecnologie digitali sono uno strumento a cui Umana guarda in questo contesto anche grazie ai recenti investimenti nell'ambito HR Tech. Consapevole della complessità del tema trattato, Umana ha preferito in prima battuta confrontarsi a livello di impostazione teorica con realtà istituzionali fondamentali come il Ministero del Lavoro, l'ELA, l'ILO e Confindustria per strutturare nei prossimi anni strumenti di concreto supporto all'efficienza del mercato del lavoro internazionale e, almeno in parte, al contrasto al brain drain.

Inoltre, Umana ha continuato ad essere impegnata su base nazionale e territoriale con i giovani in cerca di lavoro. Grazie all'integrazione di CESOP nel Gruppo, si segnalano i **Job Meeting**, che rappresentano un'eccellenza nell'ambito del dialogo con le comunità territoriali. In particolare, ne sono stati organizzati 15: 10 virtuali (7 "Virtual Job Meeting" e 3 "Inclusion Job Day") e 5 in presenza.

Alle comunità locali si affiancano le comunità settoriali: un rapporto che permette ad Umana di intercettare i trend dei singoli segmenti industriali e proporre delle soluzioni adeguate a rispondere alle sfide della mancanza di competenze e professionalità. A titolo di esempio si cita **Fashion Talent Days**, piattaforma digitale dedicata ai lavori collegati al settore moda, la cui **seconda edizione si è svolta a novembre 2022**. L'evento online ha attratto 4.023 persone collegate in diretta da tutta Italia e oltre 660 partecipanti ai due webinar live organizzati nei giorni di lancio. L'iniziativa ha permesso di raccogliere più di 2.260 candidature per un settore che ha un forte bisogno di competenze per mantenere in una fase delicata a livello internazionale la propria competitività sui mercati globali.

Nostri punti di riferimento di grande rilevanza sono inoltre scuole, Fondazioni ITS ed Università – comprese Fondazioni e Società consortili – nonché enti pubblici impegnati in attività legate al lavoro.

Nel corso del 2022 Umana si è mostrata particolarmente attenta alle iniziative con cui le comunità imprenditoriali dei diversi territori italiani puntano a rafforzare il tessuto sociale ed economico, con particolare riferimento all'inclusività e al rafforzamento delle competenze. Infatti, nel corso dell'anno la società ha aderito a:

- **Fondazione Next Generation 3C**, sorta su iniziativa dell'Associazione degli Industriali di Cremona, che ha come scopo la promozione e il sostegno a progetti, iniziative e percorsi formativi meritevoli di tutela e di sviluppo, a livello scolastico, universitario o lavorativo, finalizzati a un indirizzo aziendale, intrapresi o da intraprendersi nel territorio della provincia di Cremona e relativi a persone fisiche che non abbiano ancora compiuto il trentesimo anno di età.
- **Fondazione VIVA - Vicini alle imprese, Vicini all'Ambiente** - nata da un'idea di Confindustria Alessandria per promuovere la cultura della sostenibilità e lo sviluppo d'iniziativa realizzate in rete con le diverse categorie economiche e produttive del territorio, con istituzioni, enti, università, centri di ricerca e terzo settore.

Umana, inoltre, ha preso parte come unica Agenzia per il Lavoro al **Forum Sanità Lombardia Futura**, spazio di confronto tra le aziende del privato e le istituzioni regionali per la definizione di aspetti chiave di programmazione sanitaria.

Inoltre, siamo stati protagonisti del **Festival Learning More**, tenutosi a Modena ad ottobre 2022. Il Festival è stato dedicato all'apprendimento come scienza e alla formazione come opportunità per le professioni del futuro ed ha coinvolto gruppi di stakeholder di particolare importanza come professionisti dell'apprendimento, Manager e responsabili HR, ma anche studenti e genitori. Inoltre, anche quest'anno siamo stati partner del progetto **Capitale della Cultura d'Impresa** di Confindustria. Nel 2022 ad ottenere questo prestigioso riconoscimento sono state Padova, Rovigo, Venezia e Treviso. Nel 2023 la città premiata sarà Pavia e anche in questo caso Umana sarà tra i partner dell'iniziativa.

Nel 2022, Umana ha aderito come socio Co-Fondatore a **Fondazione Venezia Capitale Mondiale della Sostenibilità** (VSF – *Venice Sustainability Foundation*).

La Fondazione persegue il fine di lungo periodo di creare un modello integrato (ambientale, economico, sociale) di sviluppo sostenibile per la Città di Venezia ed il suo territorio metropolitano – con ricadute su tutta la Regione del Veneto - che possa rivitalizzare la socio-economia locale attraverso l'attrazione di attività compatibili con le capacità di carico del territorio, garantendo contestualmente la protezione e conservazione del patrimonio ambientale e storico culturale, nonché il rafforzamento e la coesione della comunità locale. La realizzazione di tale modello - anche attraverso progetti pilota, che trovano nella configurazione peculiare della Città Storica e in quella post-industriale terreno ideale per testare iniziative innovative - punta a rendere Venezia un riferimento per la qualità della vita urbana che possa essere di ispirazione per altre realtà nazionali ed estere: in questo senso Capitale Mondiale della Sostenibilità.

La Fondazione vede tra i suoi soci Gruppi Industriali ed Istituzioni di primaria importanza a livello nazionale. Per maggiori dettagli si rimanda al sito web dedicato: <https://vsf.foundation/>.

Collaboriamo inoltre con continuità con gli enti del terzo settore operanti in ambito sociale, educativo e culturale, nonché con alcuni istituti penitenziari in ottica di rafforzamento delle competenze e supporto al reinserimento lavorativo. In particolare, dopo le forti limitazioni indotte dalla pandemia Covid-19, nel 2022 siamo riusciti ad organizzare due nuovi corsi professionali in collaborazione con la **Cooperativa Sociale Rio**

Terà dei Pensieri di Venezia, in ambito di Orticoltura e Cosmetica nella Casa Circondariale Due Palazzi di Padova, Casa Circondariale Santa Maria Maggiore di Venezia e nella Casa di Reclusione femminile della Giudecca, Venezia. In aggiunta ai progetti Forma.Temp, direttamente con **Casa Circondariale Santa Maria Maggiore**, nel 2019 abbiamo svolto due corsi di Sicurezza Generale per 15 allievi detenuti per consentire poi il loro avviamento al lavoro all'interno del carcere stesso come manutentori, cuochi o altro.

È stato già ricordato l'accordo di partnership sottoscritto con la Fondazione THSN onlus, motore di **The Human Safety Net**, l'iniziativa globale del Gruppo Generali, che ci vede impegnati nell'ambito del programma dedicato ai rifugiati che desiderano inserirsi nel mercato del lavoro nei Paesi di accoglienza.

Vista l'importanza che le relazioni associative rivestono per noi, è necessario anche citare la presenza nel comitato di presidenza dell'**Associazione Italiana Società di Outplacement (AISO)**, in qualità di vicepresidente, del Direttore Generale di Uomo e Impresa e la partecipazione di Umana Forma come socia del consorzio **SFC Sistemi Formativi Confindustria**, dove vengono proposti tavoli tecnici tematici, anche inerenti la crescita e l'aggiornamento professionale dei collaboratori delle aziende associate.

Umana e Umana Forma, inoltre, aderiscono ad **AsVeSS (Associazione Veneta per lo Sviluppo e la Sostenibilità)** che si propone di promuovere una cultura della sostenibilità dello sviluppo secondo una visione integrata tra le diverse dimensioni ambientali, economiche e sociali, collegandosi all'Alleanza Italiana per lo sviluppo sostenibile (ASVIS) che opera per il raggiungimento in Italia degli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) indicati dall'Agenda 2030 dell'ONU.



8.2 Il valore della cultura

In Umana le tradizioni ed i valori del territorio nel quale operiamo e che ci circonda sono fondamentali. Costruiamo e partecipiamo iniziative e progetti specifici del nostro Paese e del territorio, in quanto crediamo fortemente nelle eccellenze del nostro Paese e alle creatività che sono in grado di generare.

Il rapporto tra la letteratura, la cultura, e il mondo dell'impresa e del lavoro è per noi fondamentale ed è per questo che dal 2016 collaboriamo e sosteniamo in qualità di main sponsor il **Premio Campiello**, concorso nazionale di narrativa italiana contemporanea promosso dalla Fondazione il Campiello e da Confindustria Veneto, la cui prima edizione risale al 1963. La presentazione della Cinquina finalista del Campiello 2020 a cura di Umana si è svolta proprio a Venezia dove, nella meravigliosa cornice della Scuola Grande della Misericordia, abbiamo riunito il mondo delle imprese e quello della cultura in un evento suggestivo che ha contribuito alla promozione della letteratura italiana e del Premio stesso. Negli anni successivi, invece, Umana ha portato il Premio Campiello e i suoi finalisti a Genova nel 2016, a Milano nel 2017, a Bologna nel 2018, a Firenze nel 2019 e a Alba (Cuneo) nel 2021. Nel 2022 Umana ha scelto di portare nella Città Ducale di Parma il prestigioso concorso nazionale con l'evento di presentazione della Cinquina finalista del Premio.

Anche nel 2022, siamo stati inoltre sponsor del **Premio letterario Giovanni Comisso Regione del Veneto** – Città di Treviso assegnato annualmente a un'opera di narrativa italiana e a un'opera bibliografica edita nell'anno di riferimento. Istituito nel 1979 e promosso dall'Associazione Amici di Giovanni Comisso, quest'anno il Premio ha ricevuto il patrocinio della Camera dei Deputati.

A conferma dell'impegno del Gruppo nel sottolineare l'importanza della cultura e del patrimonio storico-architettonico come elemento fondante della nostra società su cui basare lo sviluppo futuro, nel 2020 Umana Forma ha fondato in partnership con Fondazione Enaip Lombardia **Valore Italia impresa sociale - Centro di ricerca e Alta Formazione**, di respiro internazionale, luogo dinamico e interdisciplinare, innovativo e sperimentale dove studiare, progettare, analizzare e fare ricerca applicata per il restauro, la conservazione e la valorizzazione del Patrimonio culturale e artistico.



Main sponsor dal
2016 del Premio
di letteratura
contemporanea



Sponsor della 41ª esima
edizione del Premio
letterario
GIOVANNI COMISSO

Il legame con Venezia è stato ancora una volta rafforzato dalla nostra partecipazione al restauro della **Scuola Grande della Misericordia**, edificio che, da sempre, per i veneziani costituisce il punto d'incontro tra cultura, arte, architettura e sport.

La Misericordia nasce fin dalle sue origini come spazio comunicativo complesso. Ancor prima di essere un luogo polifunzionale, era stata voluta dal Doge Gritti come manifesto di prestigio e innovazione. Cominciata nel 1532, incompiuta alla morte di Sansovino, la "fabbrica" della Scuola Nuova venne inaugurata solo nel 1583, ma gli interventi di completamento proseguirono per altri duecento anni. Poi, dall'inizio del diciannovesimo secolo, iniziarono i cambi di destinazione d'uso, da alloggio militare a magazzino, da Archivio di Stato a palestra: funzione, quest'ultima, che la Misericordia mantenne fino al 1991, quando iniziò un primo restauro, mai completato. In questo edificio, la Reyer Venezia ha vinto i primi due scudetti della sua storia, trasformando in eccellenza sportiva un'eccellenza architettonica.

Grazie ad un bando di project financing e alla successiva collaborazione tra il Comune di Venezia e la società SMV (Gruppo Umana), è stato portato a termine un nuovo progetto di restauro, firmato dall'architetto Alberto Torsello, che ha reso possibile la nuova inaugurazione della Misericordia avvenuta nell'aprile 2016. L'intervento di restauro, durato un anno e mezzo, ha richiesto un investimento di circa 10 milioni di euro.

La nuova Misericordia non è solo patrimonio di Venezia ma è a disposizione del mondo intero come generatore di attività, spazio fluido, flessibile e adattabile, orientato alla promozione di scambi culturali e occasioni di incontro.

La Misericordia è tornata così ad essere un **progetto sostenibile** per la delicata città lagunare, uno spazio in cui convergono **riqualificazione urbana, cultura e aggregazione sociale**, unico per volumi e superfici, consentendo la massima libertà nella realizzazione degli allestimenti e nell'utilizzo degli spazi.





8.3 Il valore dello sport

Affiatamento, collaborazione, reciproco rispetto, entusiasmo: sono virtù che in Umana condividiamo e cerchiamo di veicolare nel nostro lavoro quotidiano. Guardiamo allo sport come ad una metafora del mondo del lavoro, dove le persone si preparano a vincere le sfide di ogni giorno imparando a trasformare le sconfitte in opportunità. Oltre alle importanti attività svolte nell'ambito operativo della società di pallacanestro **Reyer Venezia**, descritte nel box di approfondimento, sosteniamo anche altre attività sportive. Inoltre, rinnoviamo il nostro impegno in ambito sportivo supportando la **PolimiRun** e la **PolimiRide**, ormai storici appuntamenti podistico-ciclistici che coinvolgono l'intera comunità accademica del **Politecnico di Milano**, e grazie al ruolo di **HR partner** di **Fondazione Cortina** nelle diverse iniziative legate al ricco calendario degli eventi sportivi e culturali di Fondazione Cortina che si protrarranno anche nel 2023.



UMANA REYER VENEZIA

Fondata nel lontano 1872, la Reyer è oggi la prima realtà cestistica del Nord-Est e tra le pochissime realtà nazionali ad avere una prima squadra maschile e una prima squadra femminile entrambe militanti in serie A.

Quello della **Reyer è un progetto non solo sportivo ma anche sociale e culturale** per favorire l'aggregazione del territorio della Venezia metropolitana. Un progetto che mira al recupero di quei valori educativi e formativi che hanno ispirato i suoi fondatori, Costantino Reyer e Pietro Gallo, e che hanno fatto del nome Reyer un esempio di stile. Dal 2006 Umana è sponsor della squadra Reyer che torna alle origini, riunendo nuovamente la sezione maschile e quella femminile, nonché dando vita ad un settore giovanile che per struttura e dimensioni può dirsi unico nel suo genere.

Un progetto di successo che in questi anni ha raccolto risultati sportivi importanti:



3 scudetti

2 maschili: 2016/2017
e 2018/2019
1 femminile 2020/2021
che si aggiungono
ai 3 scudetti vinti negli
anni '40



2 Coppe Italia

maschile: 2020
femminile: 2008



2 Supercoppe

femminile:
2008 e 2020



2 Coppe Europee

maschile:
FIBA Europe Cup
2017/2018



femminile:
Adriatic League
2014/2015

La Reyer è anche impegnata nel sociale con diverse attività svolte nel territorio per sensibilizzare i giovani sui temi della solidarietà, della partecipazione e dell'aggregazione. Nello specifico, i suoi atleti sono testimonial di molti eventi a cui la Società prende parte. Inoltre, Reyer è la prima società sportiva professionistica in Italia ad aver ricevuto la Certificazione Etica nello Sport ESI:2010.

Tra le iniziative organizzate a favore dei giovani merita citare **Reyer School Cup**, un torneo di pallacanestro 5vs5 in orario scolastico, la cui prima edizione risale al 2014 e che negli anni 2018 e 2019 è arrivato a coinvolgere **oltre 40.000 studenti** di istituti secondari superiori del territorio veneto.

Il punto di forza dell'iniziativa è che non è stata pensata per essere un semplice torneo sportivo, ma un'occasione di aggregazione, collaborazione e sviluppo di capacità e competenze utili nella vita di tutti i giorni. Gli istituti non sono infatti unicamente chiamati a gareggiare con la propria squadra, ma anche ad organizzare un proprio ufficio marketing, un team di cheerleader e contenuti aggiornati sull'evolversi del torneo, in stile giornalistico. Gli eventi pubblici collegati all'iniziativa sono **organizzati secondo criteri di sostenibilità** (recupero materiali, riduzione scarti, selezione di prodotti a Km0); grazie a **Legambiente**, partner di progetto a partire dall'edizione 2019, vengono inoltre misurate le **emissioni** ed il livello di sostenibilità degli stessi.

La Camera di Commercio di Venezia e Rovigo, partner dell'iniziativa, integra l'evento con **Reyer Skill Cup**, un programma di momenti formativi dedicati allo sviluppo di **competenze tecniche e trasversali**, utili per lo sviluppo personale.

A marzo del 2022 è stata avviata una nuova iniziativa sempre dedicata agli studenti delle scuole superiori: **Umana Reyer E-Cup**.

Trattasi del primo torneo di eGames tra istituti scolastici organizzato da una società professionistica di pallacanestro: 12 istituti, 24 player, 4 tappe. Quattro pomeriggi di gioco e condivisione al Palasport Taliercio per dare vita al primo spin-off della Reyer School Cup.

La Reyer E-Cup è un torneo basato sul e-game NBA 2K e giocabile su PlayStation 5. Le squadre erano formate da una coppia di studenti/giocatori ognuna delle quali rappresentava uno dei 12 istituti. La formula del torneo prevedeva la sfida di 4 team al giorno per 3 gironi, dove ogni istituto è stato abbinato a una squadra NBA e ha sfidato i concorrenti in gironi all'italiana. Al fine di condividere la competizione con gli altri colleghi, il tutto è stato trasmesso in modalità live sul canale Umana Reyer della piattaforma Twitch (www.twitch.tv/reyervenezia e matchday.gg). Le dirette live su Twitch hanno avuto un'audience di **2.696 visualizzazioni**.

A livello social il torneo ha generato il seguente riscontro:



6.701
like



950
interazioni



45.230
impression



38.102 account
unici raggiunti



una copertura
totale di **80.000**
persone

Progetto Reyer Baby ha festeggiato nel 2022 il 15mo anno di attività: avviato nella primavera del 2007, prevede la consegna gratuita a tutti i neonati presso le strutture ospedaliere del territorio veneto del cofanetto "Benvenuto al mondo", contenente una maglietta da neonato della Reyer, una lettera di descrizione dell'iniziativa, in cui si promuovono i sani valori dello sport, tradotta in 5 lingue, e le indicazioni per sottoscrivere una tessera Baby Supporter che consente l'ingresso gratuito al bambino sino all'età di 6 anni a tutte le partite dell'Umana Reyer. La tessera Baby supporter consente l'ingresso gratuito alle partite delle prime squadre dell'Umana Reyer per il bambino ed è valida fino al compimento del 12° anno di età.

Nei 15 anni di progetto (2007-2022) sono stati consegnati **120mila kit**.

A maggio del 2022 è stata realizzata un'altra iniziativa sempre finalizzata al coinvolgimento dei giovani: la **ReyerSchoolPark**. Trattasi di un torneo di street basket con la formula 3x3 svoltosi nella splendida cornice del parco San Giuliano di Mestre, su campi all'aperto. Qui si sono sfidati 22 istituti superiori, provenienti dalle Province di Padova e Treviso e dalla Città Metropolitana di Venezia, in 65 partite di basket 3x3, in contemporanea su 4 campi. All'evento hanno partecipato 300 studenti in un contesto permeato di **grande energia e voglia di stare insieme**, in quanto, oltre alla componente prettamente agonistica, il format prevedeva anche l'esibizione delle cheerleader dei vari istituti, il grande tifo degli studenti, la presenza di Radio Piterpan e di un food truck dal quale venivano somministrati panini e acqua minerale.

L'evento è stato patrocinato dal Comune di Venezia con la presenza della Presidente del Consiglio Comunale Ermelinda Damiano.

In un'ottica di **sensibilizzazione alla cura dell'ambiente**, il trofeo finale, anziché consistere nella tradizionale coppa, era un vero **Ficus Bonsai**, di cui la squadra vincitrice dovrà prendersi cura per consegnarlo l'anno seguente ai vincitori.

Il progetto "**Reyer tra i banchi**" iniziato a novembre 2021 e concluso ad inizio giugno 2022 ha visto l'intervento di istruttori Reyer minibasket in 9 scuole elementari, con una coda finale svoltasi all'aperto, presso il parco Albanese, nell'ambito della manifestazione "sport di squadra".

Nonostante il periodo pandemico difficile, con le classi spesso in quarantena, è stato completato il ciclo di 3 lezioni (per classe).

Tutte le attività proposte miravano allo sviluppo di comportamenti relazionali attraverso l'approccio ludico/sportivo ed alla stimolazione di **valori basati sul concetto di squadra** che il nostro sport insegna. Come previsto dal progetto, al termine delle 3 lezioni veniva organizzato un incontro/gioco con la mascotte **Leo Rey**.

Complessivamente sono stati coinvolti **1.840 bambini**.



8.4 Gestione responsabile della catena di fornitura

In Umana ci avvaliamo di fornitori specializzati e di partner accuratamente selezionati per l'erogazione dei nostri servizi e a supporto dei nostri processi.

In continuità con il 2021, per la redazione del presente Bilancio sono stati contemplati tutti i fornitori di Umana, U.Form., Umana Forma e Uomo e Impresa.

Umana, Umana Forma, U.Form ed Uomo e Impresa, nell'ambito dei propri Sistemi di Gestione hanno sviluppato specifiche procedure per la selezione e la qualifica dei propri **fornitori "strategici"**.

A testimonianza del forte legame con il territorio, si sottolinea il costante supporto del Gruppo Umana verso i fornitori locali. Infatti, anche nel 2022, nell'ottica di sostenere un'economia locale stabile e mantenere saldi rapporti con la comunità locale, la percentuale di fornitori locali sul totale dei fornitori è pari al 99% (nel dettaglio: ≈ 99% per Umana, ≈ 100% U.Form., il 99% per Umana Forma e il 96% per Uomo e Impresa nel 2022).

PERCENTUALE DI FORNITORI LOCALI (GRI 2-6)				
	u.m.	2020	2021	2022
Numero totale di fornitori	n.	900	3618	4750
Numero di fornitori locali (Italia)	n.	871	3614	4714
% di fornitori locali	%	97%	99,9%	99,2%

L'attenzione particolare verso la catena di fornitura verde innanzitutto sui seguenti aspetti:

- *Compliance normativa*, rispetto alle tematiche giuslavoristiche, infortunistiche, ambientali, tecniche di settore;
- *Qualità del servizio reso/del prodotto fornito*.

Al fine di gestire tali aspetti di compliance normativa, le società hanno adottato modelli di organizzazione, gestione e controllo che rispondono alle seguenti esigenze:

1. Individuare i fornitori rispetto ai quali possano concretizzarsi rischi di commissione di reato e rischi per la continuità dell'attività (*attività sensibili*);
2. Prevedere specifici protocolli/procedure diretti a tenere sotto controllo le attività sensibili attraverso la definizione di ruoli e responsabilità specifiche, attività da svolgere, flussi comunicativi e, se del caso, documenti di registrazione a testimonianza delle attività.

In relazione al processo di approvvigionamento, ogni società ha definito e formalizzato specifici flussi di lavoro (c.d. Griglie di processo) nei quali vengono identificate:

- Le attività da svolgere;
- La modulistica da utilizzare o le modalità operative legate all'acquisto di beni o servizi;
- I controlli da effettuare.

Per quanto concerne Umana, il processo di qualifica si applica esclusivamente ai fornitori ritenuti "strategici" per i servizi offerti dalla società stessa. Per forniture occasionali, di scarso valore economico o in tutte quelle occasioni per cui il processo di qualifica si ritiene non applicabile o non opportuno, si procede alla ordinaria gestione commerciale.

I fornitori "*strategici*" sono:

- fornitori di servizi formativi, di outplacement, consulenza giuslavoristica;
- fornitori di servizi di manutenzione;
- fornitori di attrezzature e materiali di consumo per l'erogazione dei servizi;
- fornitori di hardware, PC, stampanti;
- fornitori di servizi e prodotti di marketing;
- fornitori di servizi di telefonia e dati, fornitori di utilities.

Una crescente importanza nell'ambito del processo di approvvigionamento viene assegnata da Umana alle valutazioni in merito alle tematiche di sostenibilità della propria catena di fornitura. Infatti, per l'approvvigionamento di prodotti o servizi ritenuti strategici ci affidiamo esclusivamente a fornitori qualificati secondo le linee guida contenute nel nostro **Patto di Condotta**, che nel corso del 2021 è stato integrato con **specifici requisiti legati alle tematiche di sostenibilità**. In particolare, ai fornitori viene richiesto esplicito impegno a:

- rispettare i requisiti cogenti e possedere le autorizzazioni all'esercizio dell'attività;
- rispettare i requisiti legali per quanto riguarda l'ambito giuslavoristico, infortunistico, ambientale;
- diminuire i propri impatti dal punto di vista energetico e, conseguentemente, le emissioni di CO₂.

Rispetto a quest'ultimo aspetto, ove applicabile, in fase di predisposizione dell'offerta / preventivo per la fornitura di prodotti tecnologici, chiediamo ai potenziali fornitori gli elementi tecnici e le informazioni utili per consentirci di valutare la fornitura anche dal punto di vista energetico.

Tutti i fornitori e i partner sono pertanto tenuti a garantire e promuovere il rispetto dei diritti umani universalmente riconosciuti, affermati nella Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo dell'ONU e nella Dichiarazione sui Principi e Diritti Fondamentali del Lavoro emessa dall'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO) e non devono fare ricorso al lavoro forzato né devono impiegare o utilizzare lavoro minorile.

Con particolare riferimento agli aspetti legati alla **salute e alla sicurezza nei luoghi di lavoro**, un elemento premiale nella selezione del fornitore è il possesso della certificazione ISO 45001; specificatamente tutti i fornitori e partner devono garantire un ambiente di lavoro sicuro e salubre, prevedendo anche un'adeguata

formazione specifica sul tema ai propri dipendenti, in modo che le misure in materia di tutela della salute degli altri lavoratori siano messe in essere da tutti i collaboratori. Inoltre, qualora il contratto che stipuliamo con i nostri fornitori preveda l'esecuzione di prestazioni di servizio presso una sede di Umana, viene richiesto che i fornitori si adoperino per evitare interferenze con altri soggetti coinvolti nelle medesime aree di lavoro, secondo quanto viene previsto dalla normativa in materia.

Con riguardo alla gestione degli **impatti ambientali e all'abbattimento del consumo di risorse**, un elemento premiale nella selezione del fornitore è il possesso delle certificazioni di prodotto (ad esempio, Carbon Footprint, FSC per l'approvvigionamento della carta) o di sistema (ad esempio, ISO 14001, ISO 50001). Per noi è essenziale che fornitori e **partner si impegnino a ridurre al minimo il loro impatto ambientale** anche in relazione ad un efficientamento nell'utilizzo delle risorse, applicato mediante un corretto smaltimento dei rifiuti, e cercando di mitigare il più possibile gli impatti sulla biodiversità e sugli ecosistemi.

Infine, con l'obiettivo di migliorare la gestione della catena di fornitura, l'azienda ha stipulato un accordo con il fornitore Zucchetti per l'implementazione di una piattaforma di gestione dei fornitori con l'obiettivo di rendere maggiormente efficace il monitoraggio. Il gestionale è stato integrato e sono stati definiti i criteri di gestione dello stesso. L'implementazione del gestionale con il caricamento della documentazione di qualifica è prevista nel corso del 2023.

Nel 2022 Umana ha stipulato 272 nuovi accordi di fornitura, di cui il 16% riferito a fornitori che risultano essere strategici per il nostro business e che sono stati quindi valutati secondo il nostro **Patto di Condotta**, anche in relazione alle performance ambientali, sociali e in materia di rispetto dei diritti umani. Nel 2021 la società aveva stipulato 1.240 nuovi accordi di fornitura, di cui solo il 3% era stato valutato secondo criteri socio-ambientali.

Per quanto attiene a Umana Forma e U.Form i fornitori ritenuti "strategici" per il servizio erogato e per i quali si applica la procedura di selezione, qualifica e monitoraggio sono i fornitori di docenza, consulenza, attrezzature e spazi didattici. Il processo di selezione e qualifica prevede la raccolta di tutte le informazioni necessarie **per valutare la conformità del singolo docente rispetto ai requisiti del servizio da erogare**: tali informazioni riguardano l'esperienza pregressa nell'ambito di docenza, il possesso di particolari qualifiche per lo svolgimento di percorsi formativi per i quali esiste una specifica previsione normativa, il possesso di titoli abilitanti. Una volta terminato l'iter di selezione, per ogni docente viene prodotto un documento d'incarico, in funzione della natura da svolgere, in cui sono specificati i requisiti del servizio, le reciproche obbligazioni, gli impegni che si richiedono allo stesso, compresi quelli relativi agli aspetti legati alla prevenzione delle commissioni di illeciti, secondo quanto previsto dal Modello Organizzativo e dal Codice Etico. Per i fornitori di spazi didattici e attrezzature, le società richiedono espressamente l'impegno alla garanzia dei requisiti di tutela dei discenti e di idoneità delle strutture. Al termine di ogni erogazione, si richiede ai partecipanti di valutare il servizio stesso. I risultati integrati sono valutati secondo i criteri di qualifica definiti nell'ottica di gestire eventuali aspetti non conformi.

Con riferimento al 2022, 428 e 174 nuovi fornitori sono stati valutati secondo **criteri sociali** rispettivamente da Umana Forma e da U.Form., mediante la sottoscrizione di specifiche clausole contrattuali volte ad assicurare il rispetto delle tematiche sociali e giuslavoristiche, nonché di quanto previsto dal Modello Organizzativo ai sensi del D.lgs. 231.

Allo stesso modo, Uomo e Impresa ha attivo un processo di valutazione per i servizi affidati in **outsourcing**, così come previsto dalla procedura specifica del Sistema di Gestione aziendale. I servizi ritenuti "strategici" riguardano le erogazioni di docenza affidate all'esterno. Tali servizi vengono monitorati attraverso strumenti di valutazione diretti o direttamente del fornitore quando previsto.



Azioni mirate
e finalizzate
all'abbattimento
degli impatti
ambientali negativi



9. Il nostro impegno per l'ambiente

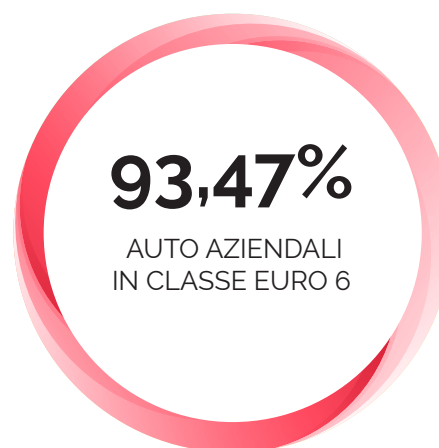
L'aumento di fenomeni atmosferici estremi, la scarsità delle risorse naturali e l'aumento del rischio idrico sono segnali chiari che evidenziano la fase di grande difficoltà che il nostro Pianeta sta vivendo e la necessità di un netto cambio di passo nel nostro modo di vivere.

Il Gruppo Umana cerca di perseguire quotidianamente questi obiettivi con senso di responsabilità, consolidando best practice e mettendo in atto azioni concrete mirate al raggiungimento di obiettivi comuni insieme alle nostre persone.



Il nostro impegno per l'ambiente

Highlights



Goal 13: Lotta contro il cambiamento climatico

Il Goal 13 ha l'obiettivo di adottare misure urgenti per combattere il cambiamento climatico e le sue conseguenze

Gli impatti delle nostre sedi e filiali sono costantemente monitorati, prediligiamo spostamenti tramite mezzi meno inquinanti e abbiamo definito contratti di fornitura dell'energia elettrica da fonti 100% rinnovabili.



9.1 Attenzione costante ai temi ambientali

L'attenzione ai temi della **sostenibilità ambientale** e al **cambiamento climatico** è ormai sensibilità comune. Il settore in cui operiamo ha un impatto limitato sull'ambiente. Ciononostante, siamo fermamente convinti che l'adozione di approcci orientati all'efficientamento delle risorse energetiche e alla riduzione degli impatti ambientali sia fondamentale per ogni organizzazione. Nel 2021 e nel 2022 abbiamo confermato il contratto di fornitura di energia elettrica al 100% da fonti rinnovabili, con copertura su tutto il territorio nazionale per le sedi e le filiali di Umana, Umana Forma, U.Form. e Uomo e Impresa ed intraprendendo una serie di azioni funzionali a minimizzare i nostri impatti ambientali, che vengono illustrate dettagliatamente di seguito.

Le principali iniziative sviluppate nel 2021 ed implementate nel 2022 sono state:

Inserimento di criteri ambientali nel Patto di Condotta per la scelta dei nostri fornitori strategici

In continuità con la direzione intrapresa nel 2021, il rispetto della **compliance ambientale**, la presenza di iniziative di **riduzione dei consumi energetici** e delle relative **emissioni**, la presenza di **certificazioni ambientali di prodotto** rientrano tra i **requisiti** che influenzano la nostra **scelta dei fornitori strategici**.

Sistema di Gestione Ambientale e dell'Energia

Abbiamo portato a termine il percorso di certificazione del nostro Sistema di Gestione integrando i requisiti degli standard **ISO 14001:15** e standard **ISO 50001:18** ed **ottenendo le rispettive certificazioni**.

Adozione Travel Policy

Approccio coerente, disciplinato ed efficace ai **viaggi di lavoro** al fine di **minimizzare gli impatti ambientali correlati**.

Il rispetto della legislazione vigente in materia ambientale ha costituito un punto fermo per l'Azienda sin dalla sua fondazione. Per garantire il presidio degli aspetti legati alle tematiche ambientali afferenti alla Compliance normativa e per verificare che la gestione del proprio impatto ambientale, come disciplinata dal D.lgs. 152/2006, sia conforme a quanto previsto dalla normativa stessa, ciascuna delle aziende del Gruppo ha adottato modelli di organizzazione, gestione e controllo che:

- individuano le attività nel cui ambito si possono concretizzare rischi di commissione di reato;
- prevedono specifici protocolli e procedure diretti a monitorare le attività sensibili mediante definizione di ruoli e responsabilità specifiche.

Tutte le società monitorano, attraverso un sistema di indicatori del Modello Organizzativo e del Sistema di Gestione, le proprie performance in termini di:

- numero di reclami pervenuti in merito alle tematiche ambientali (indicatore mensile);
- numero di rilievi emersi sulla base delle ispezioni effettuate annualmente;
- numero di segnalazioni su tematiche ambientali, pervenute alla mail dei propri organismi di sorveglianza.

Inoltre, **ognuna delle società** di cui al perimetro, si è dotata **volontariamente** di un **Sistema di Gestione Organizzativo conforme ai requisiti previsti dallo standard ISO 9001**, sul quale si innesta il Modello Organizzativo e Gestionale ai sensi del Decreto Legislativo 231/01, con la definizione di specifici protocolli per la gestione delle attività sensibili di commissione di reato di cui all'art.25-undecies, ossia specificatamente volti alla tutela dell'ambiente nei confronti della commissione dei reati in materia.

La valutazione del "Contesto" e delle "Parti interessate", quali documenti facenti parte del Sistema di Gestione, identificano i soggetti, interni o esterni, verso i quali il sistema di gestione trova applicazione. In particolare, i soggetti sottoposti al Sistema sono:

- comunità locali, società civile, collettività;
- lavoratori diretti e somministrati.

Il sistema di gestione aziendale si applica alle sedi centrali di Marghera (VE), Treviso e Milano, rispettivamente per ognuna delle società di cui al perimetro, e a tutte le sedi operative dislocate sul territorio nazionale.

In linea con l'approccio adottato e ad integrazione e completamento dello stesso, Umana ha intrapreso un **percorso di certificazione del Sistema di Gestione per renderlo conforme ai requisiti dello standard ISO 14001:2015**, per la gestione dell'ambiente, e **ISO 50001:2018**, per la gestione dell'energia. Il percorso è stato intrapreso nel 2021 e si è concluso ad inizio **maggio 2022** con l'**ottenimento delle rispettive certificazioni**.

Il perimetro sul quale il suddetto sistema di gestione insiste consta di:

- Sede direzionale ubicata a Marghera (VE)
- 20 filiali selezionate su tutto il territorio nazionale in funzione dei consumi di energia elettrica e gas metano (ove applicabile).

In accordo alle linee guida degli standard di riferimento, l'approccio consiste nella definizione di una baseline su cui definire obiettivi di miglioramento da perseguire attraverso:

1. attività di monitoraggio strumentale e analisi dei dati;
2. definizione delle regole operative di conduzione dei luoghi di lavoro col fine di minimizzare gli usi di energia elettrica;
3. attività di formazione al personale sulle modalità operative di cui al punto 2;
4. attività di audit interno svolto da personale qualificato al fine di verificare la continua applicazione del sistema di gestione;
5. riesame periodico dei risultati da parte della Direzione e definizione degli obiettivi periodici.



9.1.1 Consumi energetici ed emissioni

In linea con le indicazioni della comunità scientifica mondiale, **massimizzare l'efficienza nell'uso dell'energia** e **minimizzare le emissioni di CO₂** in atmosfera sono le **priorità** della politica energetica del Gruppo Umana. Pur operando in un settore che ha un impatto contenuto sull'ambiente, ci impegniamo a giocare un ruolo attivo in questa partita che coinvolge tutti, perché crediamo che ciascun attore del sistema economico nazionale ed internazionale rivesta un ruolo chiave rispetto alle tematiche dell'efficientamento energetico e debba, pertanto, dare il proprio contributo.

Per questo motivo, come già anticipato, partiamo dalle linee guida dello standard ISO 50001:18, che oltre a permetterci di monitorare la nostra modalità di gestione dell'energia, di misurare e fare reporting rispetto agli usi energetici delle nostre sedi e filiali, ci accompagna nell'identificare ed implementare progetti di miglioramento dell'efficienza energetica. A tal fine, il **monitoraggio dei consumi** è stato implementato in 10 siti rappresentativi e in sede centrale, tramite degli appositi strumenti installati in loco, e negli altri siti attraverso l'analisi dei dati derivati dalle bollette. Questo monitoraggio può portare a risparmi conseguenti al controllo dei consumi anche negli orari nei quali gli uffici non sono occupati ed è funzionale affinché si diffondano le buone pratiche tra le persone. Inoltre, nell'ottica di accrescere la consapevolezza sulle tematiche di risparmio energetico e al fine di generarlo, verrà pianificata una **formazione specifica** a tutto il personale sulle buone prassi per la gestione dei vettori energetici con l'obiettivo di generare un risparmio nei consumi crescente nel tempo. Infine, è previsto il completamento del **programma di relamping** delle nostre sedi e filiali non ancora convertite alla tecnologia LED.

Nella tabella sottostante si mostrano i consumi energetici in GJ, che per il 2021 e il 2022 si riferiscono al perimetro comprendente **Umana, Umana Forma, U.Form. e Uomo e Impresa**, mentre per il 2020 i dati sono relativi alla sola Umana S.p.A.

Nel 2022 il totale dei consumi di energia è di **20.257 GJ**. Naturalmente, nel triennio considerato, i valori dei consumi ridotti registrati nel 2020 sono poco rilevanti a causa delle numerose chiusure imposte, anche alle nostre sedi e filiali, dalla pandemia Covid-19.

Una prova significativa del rafforzamento del nostro impegno per la tutela ambientale è il contratto di fornitura di energia elettrica proveniente al 100% da fonti rinnovabili con copertura su tutto il territorio nazionale per le sedi e filiali di Umana, Umana Forma, U.Form. e Uomo e Impresa.

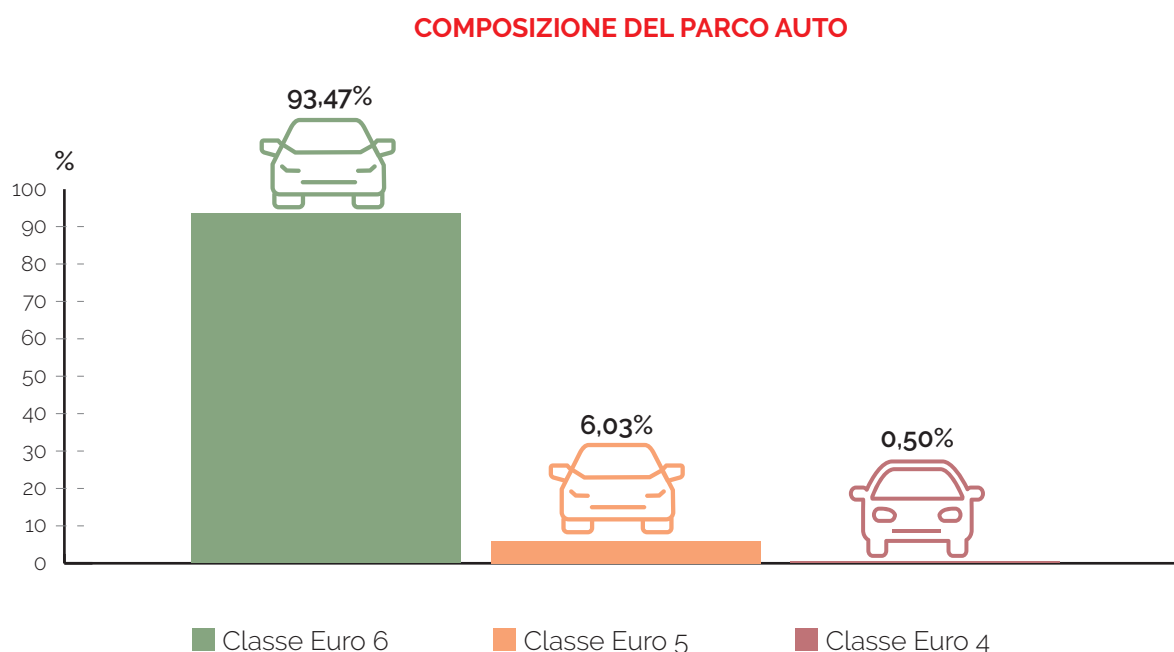
CONSUMI DI ENERGIA (GRI 302-1)				
	u.m.	2020	2021	2022
Consumi da fonte non rinnovabile	GJ	9.919	12.589	13.578
Gas naturale	GJ	3.221	4.783	3.973
GPL per autotrazione	GJ	2	0	0
Benzina per la flotta auto	GJ	144	116	890
Gasolio per la flotta auto	GJ	6.552	7.691	8.715
Consumi da fonte rinnovabile	GJ	0	0	0
Consumi di energia acquistata	GJ	5.592	6.452	6.679
da fonti non rinnovabili	GJ	4.495	0	0
da fonti rinnovabili	GJ	1.097	6.452	6.679

L'indice di intensità energetica per il 2022 risulta essere di 5,2 MWh/dipendente, leggermente inferiore all'indice di 5,3 MWh/dipendente attestato nel 2021. Il 2020 non è esemplativo in quanto caratterizzato dalle chiusure imposte dalla pandemia, ma l'indice risulta in netto miglioramento rispetto al dato del 2019, pari a 5,5 MWh/dipendente, anno di attività a pieno regime, riflettendo il percorso di progressiva riduzione degli impatti ambientali avviato dal Gruppo Umana.

INTENSITÀ ENERGETICA (GRI 302-3)				
	u.m.	2020	2021	2022
Indice di intensità energetica	MWh/n. dipendenti	5,1	5,3	5,2

In linea con il percorso intrapreso gli scorsi anni, al fine di ridurre le nostre principali emissioni dirette di CO₂ (Scope 1), derivanti dal consumo di gasolio o benzina per alimentare le auto di proprietà aziendale, rinnoviamo periodicamente il parco auto, sostituendo le vetture più inquinanti con altre meno impattanti in termini di emissioni di CO₂. Sono stati conclusi nel corso del 2022 gli accordi per la progettazione dei percorsi formativi dedicati al personale a cui viene affidato un veicolo aziendale sulle tematiche dell'eco-guida. L'obiettivo è perseguire gli obiettivi di riduzione dei consumi, iniziata con le campagne di sensibilizzazione attivate nel 2022, attestandosi su un 10% medio.

La distribuzione percentuale attuale del parco auto del Gruppo Umana è così composta:



A conferma del forte impegno posto dal Gruppo Umana nella scelta di mezzi di trasporto sempre più ecologici, nel 2022 le auto Classe Euro 6 sono il 93,47% rispetto al totale delle auto del Gruppo.

Anche la nostra **Travel Policy** va nella direzione di preferire mezzi a minore impatto ambientale e di ottimizzare gli spostamenti in occasione di viaggi di lavoro. Inoltre, è bene citare anche il progetto recentemente intrapreso sul piano spostamenti casa-lavoro, che si colloca in un programma più ampio di riduzione dell'impatto ambientale dell'azienda, partendo dal ruolo attivo che possono esercitare gli stessi dipendenti.

Il Piano spostamenti è stato aggiornato nel 2022 e condiviso con il **Mobility Manger** della Città Metropolitana di Venezia, quale elemento utile a valutare eventuali iniziative relative ai trasporti dell'area.

Con riferimento alle emissioni, sono state calcolate le emissioni Scope 2, cioè le emissioni indirette, sia secondo la metodologia location based, che market based. Nel 2022 le emissioni di Scope 2 location based per il Gruppo risultano essere 484,7 tCO_{2e}, in diminuzione rispetto al 2021 (500,5 tCO_{2e}). Le emissioni di Scope 2 market based per il 2021 e il 2022 sono invece pari a 0 grazie all'utilizzo di energia al 100% rinnovabile.

EMISSIONI GHG TOTALI (GRI 305-1 – 305-2)				
	u.m.	2020	2021	2022
Scope 1 (Emissioni dirette) ¹	tCO _{2e}	630	755.9	837.6
Scope 2 Location based ²	tCO _{2e}	462,8	500,5	484,7
Scope 2 Market based ³	tCO _{2e}	581.7	0	0

L'indice di intensità emissiva di Gruppo per il 2022 risulta essere di 0,45 tCO_{2e} / dipendente, in costante diminuzione rispetto al 2020 e al 2021.

INTENSITÀ DELLE EMISSIONI GHG (GRI 305-4)				
	u.m.	2020	2021	2022
Indice di intensità delle emissioni ⁴	tCO _{2e} /n. dipendenti	0,57	0,55	0,50

¹ Per il calcolo delle emissioni di Scope 1 sono state usate le linee guida del "UK Department for Business Energy and Industrial Strategy (BEIS)"

² Per il calcolo delle emissioni Location-Based è stata utilizzata la formula proposta dalle linee guida ABI 2022: $(Y \cdot 260 + 27,9 \cdot Y \cdot 0,0176 + 273 \cdot Y \cdot 0,0028) / 1.000.000$. Nella formula applicata Y si riferisce ai kWh di energia elettrica complessivamente acquistato dal Gruppo Umata (sia rinnovabile che non rinnovabile).

³ Per il calcolo delle emissioni Market-Based sono state utilizzate le indicazioni contenute nel "GHG Protocol Scope 2 Guidance" e i report European Residual mixes, di AIB.

⁴ L'indice di intensità emissiva è calcolato dividendo le emissioni Scope 2 calcolate secondo metodologia location based (tCO_{2e}) per il numero totale di dipendenti



9.1.2 La gestione dei rifiuti e l'utilizzo dei materiali

Realizzare un modello operativo che tenga sempre più conto degli impatti ambientali significa compiere, quotidianamente, scelte aziendali anche relativamente alle modalità di gestione dei nostri rifiuti e di utilizzo dei materiali.

La gestione dei rifiuti presso le sedi e le filiali del Gruppo avviene nel pieno rispetto della normativa vigente con la finalità di ridurre, progressivamente nel tempo, la quantità dei rifiuti prodotti.

Abbiamo da tempo implementato **sistemi di raccolta differenziata** presso ogni società del Gruppo per le frazioni costituite da rifiuti urbani derivanti dall'attività di Ufficio. In particolare, le tipologie di rifiuto oggetto di raccolta differenziata sono afferenti alle seguenti categorie: carta e cartone, plastica, rifiuto secco. Tutti i rifiuti sono gestiti attraverso accordi con l'ente gestore territorialmente competente. Abbiamo anche previsto di sviluppare un programma di formazione specifico sulla raccolta differenziata in azienda, coinvolgendo il 100% dei nostri collaboratori. Inoltre, per uniformarne la gestione presso le nostre sedi, vorremmo sostituire i box di raccolta rifiuti già esistenti uniformandoli mediante l'acquisto di box analoghi in tutte le nostre sedi.

Il toner proveniente da stampanti, fotocopiatrici e fax degli uffici viene raccolto in specifico contenitore o gestito in deposito temporaneo quando ritenuto effettivamente esaurito. La gestione avviene mediante ditta autorizzata, che provvede al servizio di raccolta ed al loro successivo riciclo. Prima del conferimento, il personale incaricato esamina il toner per verificarne l'effettivo esaurimento, al fine di minimizzare gli sprechi.

Per implementare il Sistema di Gestione Ambientale, la società ha definito anche un documento di Analisi Ambientale Iniziale, in cui delinea il proprio approccio alla gestione dei rifiuti derivanti dalle proprie attività in base al ciclo di vita di prodotti/servizi, per ottimizzarla al meglio e ridurre gli impatti ambientali.

In relazione alla compliance rispetto alla normativa vigente si segnala quanto segue:

Deposito Temporaneo. In base a quanto previsto dall'art. 183 del D. Lgs.152/2006, ove presenti, i rifiuti in deposito temporaneo vengono conferiti a terzi per le successive attività di smaltimento o di recupero.

Stipula contratti e adempimenti documentali per i rifiuti propri. Prima di stipulare un contratto per il conferimento a terzi dei rifiuti prodotti e avviarli alle operazioni di recupero e smaltimento, ognuna delle società si accerta che tali soggetti rispettino la normativa vigente. In particolare, per ogni soggetto che effettua attività di raccolta/trasporto e/o smaltimento/recupero individuato come possibile gestore dei propri rifiuti, vengono preliminarmente verificate:

- il possesso della documentazione attestante il rispetto degli adempimenti previsti dalla normativa in essere per l'esercizio delle attività che è chiamato a svolgere (autorizzazione alla gestione di impianti di smaltimento e recupero, comunicazione di inizio attività e/o iscrizione all'Albo nazionale gestori ambientali);
- la corrispondenza tra i codici CER per i quali l'azienda è iscritta/autorizzata e i codici per cui si sta attivando il servizio.

Le organizzazioni gestiscono i formulari di identificazione del rifiuto, le autorizzazioni degli smaltitori, le iscrizioni all'Albo gestori rifiuti e le variazioni proprie e dei suoi partner aziendali.

Registrazioni di carico e scarico

Per il tramite dei propri addetti incaricati, ogni società provvede, entro 10 giorni dalla produzione del rifiuto, alla sua registrazione quantitativa sull'apposito registro.

Per poter conferire i rifiuti a terzi (autorizzati), questi, durante il trasporto, devono essere accompagnati da un Formulario di Identificazione conforme al "modello uniforme", predisposto ai sensi delle attuali disposizioni. Su tale documento devono necessariamente esserci:

- nome e indirizzo del produttore/detentore;
- origine, tipologia e quantità del rifiuto;
- impianto di destinazione;
- data e percorso dell'instradamento;
- nome e indirizzo del destinatario;
- estremi dell'autorizzazione allo smaltimento e al trasporto.

Lo scarico viene registrato entro i termini di legge, dopo l'avvenuto controllo della corrispondenza tra il peso indicato sul formulario e quello riscontrato a destinazione.

Mensilmente viene verificato il fatto che la 4^a copia originale del formulario sia stata riconsegnata opportunamente compilata. I formulari di identificazione dei rifiuti vengono compilati dai trasportatori/ produttori.

Annualmente viene effettuata la dichiarazione annuale del MUD secondo le indicazioni fornite dalla C.C.I.A.A. competente e nel rispetto delle disposizioni normative in vigore.

Per quanto riguarda la gestione dei materiali, invece, abbiamo definito azioni concrete in ottica di riduzione degli impatti ambientali, prioritariamente con riferimento alla **carta**, che, data la natura del nostro business, è particolarmente rilevante in termini di consumi. Accanto al continuo impegno per lo sviluppo di strumenti digitali che possano sostituire in modo definitivo i documenti in versione cartacea utilizzati da Umana, abbiamo ridefinito con i fornitori le caratteristiche dei materiali acquistati. La carta consumata da Umana registrata FSC (Forest Stewardship Council) e/o proveniente da fonti riciclate è stata pari al 14% nel 2022. Rispetto a questo ambito è previsto anche un target nel nostro Piano Strategico per il solo utilizzo di carta FSC (Forest Stewardship Council) e/o proveniente da fonti riciclate entro il 2024.



10. Indice contenuti GRI

Dichiarazione d'uso	Il Gruppo Umana ha rendicontato "in <i>accordance</i> " agli standard GRI per il periodo 01/01/2022 - 31/12/2022.
GRI 1 utilizzato	GRI 1: Principi fondamentali - versione 2021
Standard di settore GRI pertinenti	N/A – si attenderà la pubblicazione dello Standard di settore specifico
GRI Content Index	

GRI Standards	Descrizione dell'indicatore	Ubicazione	Omissioni (requisiti omessi, ragioni dell'omissione, spiegazione)	N. di rif. Standard di settore GRI
INFORMATIVA GENERALE: GRI 2 VERSIONE 2021				
L'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione				
2-1	Dettagli organizzativi	"2 Nota metodologica" - pg. 11		
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	"2 Nota metodologica" - pg. 11		
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	"2 Nota metodologica" - pg. 11		
2-4	Revisione delle informazioni	"2 Nota metodologica" - pg. 11		
2-5	Assurance esterna	"11 Relazione della Società di Revisione" - pp. 196-198		
Attività e lavoratori				
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	"2 Nota metodologica"; "3 Il Gruppo Umana"; "3.1 La mission del Gruppo"; "3.2 La storia di Umana in Italia e lo sviluppo futuro"; "3.3.1 I nostri servizi"; "3.3.2 Le Aziende del Gruppo"; "3.3.3 Le Divisioni Specializzate"; "3.3.4 Le Aree Specialistiche"; "8.4 Gestione responsabile della catena di fornitura" - pp. 11; 14-17; 20-25; 175		
2-7	Dipendenti	"6.1 Valorizzare i nostri dipendenti" - pp. 114-116; 118		

GRI Standards	Descrizione dell'indicatore	Ubicazione	Omissioni (requisiti omissi, ragioni dell'omissione, spiegazione)	N. di rif. Standard di settore GRI
2-8	Lavoratori non dipendenti	"6.2 L'attenzione per i nostri lavoratori somministrati" - pg. 133		
Governance				
2-9	Struttura e composizione delle governance	"3.3.5 La Governance" - pg. 26		
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	"3.3.5 La Governance" - pg. 27		
2-11	Presidente del massimo organo di governo	"3.3.5 La Governance" - pg. 26		
2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	"3.3.5 La Governance"; "4.1 Il Piano Strategico di Sostenibilità" - pp. 26; 28; 36		
2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	"3.3.5 La Governance" - pg. 28		
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	"4 L'approccio strategico del Gruppo Umana allo sviluppo sostenibile" - pp. 35		
2-15	Conflitti d'interesse	"3.3.5 La Governance" - pg. 26		
2-16	Comunicazione delle criticità	"3.3.5 La Governance" - pg. 26		
2-17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo	"3.3.5 La Governance" - pg. 26		
2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	"4 L'approccio strategico del Gruppo Umana allo sviluppo sostenibile"; "6.1.2 Sviluppo e benessere delle nostre persone" - pp. 35; 119		
2-19	Norme riguardanti le remunerazioni	"3.3.5 La Governance" - pp. 27-28		
2-20	Procedura di determinazione della retribuzione	"3.3.5 La Governance" - pp. 27-28		
2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale	"3.3.5 La Governance" - pg. 28		
Strategia, politiche e prassi				
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	"1 Lettere agli stakeholder"; "4 L'approccio strategico del Gruppo Umana allo sviluppo sostenibile"; "4.1 Il Piano Strategico di Sostenibilità" - pp. 7; 9; 33-40		
2-23	Impegno in termini di policy	"4 L'approccio strategico del Gruppo Umana allo sviluppo sostenibile" - pp. 33-35		

GRI Standards	Descrizione dell'indicatore	Ubicazione	Omissioni (requisiti omessi, ragioni dell'omissione, spiegazione)	N. di rif. Standard di settore GRI
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	"4 L'Approccio strategico del Gruppo Umana allo sviluppo sostenibile" - pp. 33-35		
2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	"4 L'Approccio strategico del Gruppo Umana allo sviluppo sostenibile" - pp. 33-35		
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	"4 L'Approccio strategico del Gruppo Umana allo sviluppo sostenibile" - pp. 33-35		
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	"5.1.1 La cultura del rispetto delle regole" - pg. 61		
2-28	Appartenenza ad associazioni	"4.2 Il coinvolgimento degli Stakeholder"; "8.1 Creare valore condiviso con le comunità locali e le imprese" - pp. 42-45; 163-168		
Coinvolgimento degli stakeholder				
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	"4.2 Il coinvolgimento degli Stakeholder" - pp. 42-45		
2-30	Contratti collettivi	"6.1 Valorizzare i nostri dipendenti diretti" - pg. 115		
GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI				
418-1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	"5.1.2 Il rispetto della privacy" - pg. 65		
TEMI MATERIALI: GRI 3 VERSIONE 2021				
3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	"4.3 L'analisi di materialità" - pp. 46-51		
3-2	Elenco di temi materiali	"4.3 L'analisi di materialità" - pg. 52		
ATTRATTIVITÀ E FIDELIZZAZIONE				
3-3	Gestione dei temi materiali	"5.1.3 La soddisfazione dei clienti" - pp. 67-69		

GRI Standards	Descrizione dell'indicatore	Ubicazione	Omissioni (requisiti omissi, ragioni dell'omissione, spiegazione)	N. di rif. Standard di settore GRI
SVILUPPO E BENESSERE DELLE PERSONE				
3-3	Gestione dei temi materiali	"6.1.2 Sviluppo e benessere delle nostre persone" - pp. 118-133		
401-2	Benefit per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	"6.1.2 Sviluppo e benessere delle nostre persone" - pp. 120-126		
404-1	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	Sezione Formazione e sviluppo delle competenze contenuta in "6.1.2 Sviluppo e benessere delle nostre persone" - pp. 130-133		
FORMAZIONE ESTERNA E CULTURA D'IMPRESA				
3-3	Gestione dei temi materiali	"5.4 Formazione: efficace risposta alle esigenze del mercato del lavoro" - pp. 100-109		
CULTURA DEL LAVORO E DIGITALIZZAZIONE				
3-3	Gestione dei temi materiali	"5.2 Cultura del lavoro e digitalizzazione" - pp. 70-84		
CULTURA DEL RISPETTO DELLE REGOLE				
3-3	Gestione dei temi materiali	"5.1.1 La cultura del rispetto delle regole" - pp. 61-64		
205-3	Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	"5.1.1 La cultura del rispetto delle regole" - pg. 62		
DIVERSITÀ, INCLUSIONE E PARI OPPORTUNITÀ				
3-3	Gestione dei temi materiali	"6.1 Valorizzare i nostri dipendenti diretti"; "6.1.1 Diversità, inclusione e pari opportunità" - pp. 114-117		
401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	"6.1 Valorizzare i nostri dipendenti diretti" - pp. 114-115		
405-1	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	"3.3.5 La Governance"; "6.1 Valorizzare i nostri dipendenti diretti"; "6.1.1 Diversità, inclusione e pari opportunità" - pp. 26; 114-117		
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	"6.1.1 Diversità, inclusione e pari opportunità" - pg. 117		

GRI Standards	Descrizione dell'indicatore	Ubicazione	Omissioni <i>(requisiti omissi, ragioni dell'omissione, spiegazione)</i>	N. di rif. Standard di settore GRI
POLITICHE ATTIVE E COLLABORAZIONE CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE				
3-3	Gestione dei temi materiali	"5.3 Le Politiche Attive per il Lavoro e il dialogo con le istituzioni e la PA" - pp. 85-99		
ORIENTAMENTO E ATTIVITÀ CORRELATE				
3-3	Gestione dei temi materiali	"7 Il nostro impegno per i giovani talenti"; "7.1 Al fianco di Scuole, Università e mondo del lavoro"; "7.2 Il valore dell'orientamento"; "7.3 La forza dello strumento dell'Apprendistato" - pp. 145-161		
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO				
3-3	Gestione dei temi materiali	"6.3 Garantire la salute e la sicurezza dei luoghi di lavoro"; "6.3.1 Salute e sicurezza sul lavoro per i dipendenti diretti"; "6.3.2 Salute e sicurezza sul lavoro per il personale somministrato" - pp. 138-142		
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	"6.3 Garantire la salute e la sicurezza dei luoghi di lavoro" - pp. 138-139		
403-2	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	"6.3 Garantire la salute e la sicurezza dei luoghi di lavoro"; "6.3.1 Salute e sicurezza sul lavoro per i dipendenti diretti" - pp. 138-141		
403-3	Servizi per la salute professionale	"6.3 Garantire la salute e la sicurezza dei luoghi di lavoro" - pp. 138-139		
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	"6.3.1 Salute e sicurezza sul lavoro per i dipendenti diretti" - pp. 140-141		
403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	"6.3.1 Salute e sicurezza sul lavoro per i dipendenti diretti"; "6.3.2 Salute e sicurezza sul lavoro per il personale somministrato" - pp. 140-142		

GRI Standards	Descrizione dell'indicatore	Ubicazione	Omissioni (requisiti omissi, ragioni dell'omissione, spiegazione)	N. di rif. Standard di settore GRI
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	"6.1.2 Sviluppo e benessere delle nostre persone"; "6.3 Garantire la salute e la sicurezza dei luoghi di lavoro" - pp. 118-133; 138-139		
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza direttamente collegati da rapporti di business	"6.3 Garantire la salute e la sicurezza dei luoghi di lavoro" - pp. 138-139		
403-9	Infortuni sul lavoro	"6.3.1 Salute e sicurezza sul lavoro per i dipendenti diretti"; "6.3.2 Salute e sicurezza sul lavoro per il personale somministrato" - pp. 140; 142		
403-10	Malattia professionale	"6.3.1 Salute e sicurezza sul lavoro per i dipendenti diretti" - pp. 139-141		
RAPPORTO CON LE COMUNITÀ LOCALI E IL TERRITORIO				
3-3	Gestione dei temi materiali	"8 Il Gruppo Umana nel territorio"; "8.1 Creare valore condiviso con le comunità locali e le imprese"; "8.2 Il valore della cultura"; "8.3 Il valore dello sport" - pp. 163-174		
GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA				
3-3	Gestione dei temi materiali	"8.4 Gestione responsabile della catena di fornitura" - pp. 175-177		
308-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	"8.4 Gestione responsabile della catena di fornitura" - pg. 177		
414-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri sociali	"8.4 Gestione responsabile della catena di fornitura" - pg. 177		

GRI Standards	Descrizione dell'indicatore	Ubicazione	Omissioni <i>(requisiti omessi, ragioni dell'omissione, spiegazione)</i>	N. di rif. Standard di settore GRI
IMPATTO AMBIENTALE E RISPARMIO ENERGETICO				
3-3	Gestione dei temi materiali	"9 Il nostro impegno per l'ambiente" "9.1.1 Consumi energetici ed emissioni" "9.1.2 La gestione dei rifiuti e l'utilizzo dei materiali" - pp. 179-188		
302-1	Consumi di energia interno all'organizzazione	"9.1.1 Consumi energetici ed emissioni" - pg. 184		
302-3	Intensità energetica	"9.1.1 Consumi energetici ed emissioni" - pg. 185		
305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	"9.1.1 Consumi energetici ed emissioni" - pg. 186		
305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	"9.1.1 Consumi energetici ed emissioni" - pg. 186		
305-4	Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	"9.1.1 Consumi energetici ed emissioni" - pg. 186		
306-1	Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	"9.1.2 La gestione dei rifiuti e l'utilizzo dei materiali" - pp. 187-188		
306-2	Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	"9.1.2 La gestione dei rifiuti e l'utilizzo dei materiali" - pp. 187-188		

11. Relazione della Società di Revisione



KPMG S.p.A.
 Revisione e organizzazione contabile
 Via Leone Pancaldo, 70
 37138 VERONA VR
 Telefono +39 045 8115111
 Email it-fmauditaly@kpmg.it
 PEC kpmgspa@pec.kpmg.it

Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità

*Al Consiglio di Amministrazione della
 Umana S.p.A.*

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*"limited assurance engagement"*) del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Umana, così come definito nel paragrafo "2 Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità (di seguito anche il "Gruppo") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori della Umana S.p.A. sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai *"Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards"* definiti dal GRI – *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards"), come descritto nella sezione "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato sui principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del network KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International Limited, società di diritto inglese.

Ancona Bari Bergamo
 Bologna Bolzano Brescia
 Catania Como Firenze Genova
 Lecce Milano Napoli Novara
 Padova Palermo Parma Perugia
 Pescara Roma Torino Treviso
 Trieste Varese Verona

Società per azioni
 Capitale sociale
 Euro 10.415.500,00 i.v.
 Registro Imprese Milano Monza Brianza Lodi
 e Codice Fiscale N. 00709600159
 R.E.A. Milano N. 512867
 Partita IVA 00709600159
 VAT number IT00709600159
 Sede legale: Via Vittor Pisani, 25
 20124 Milano MI ITALIA



Gruppo Umara

Relazione della società di revisione

31 dicembre 2022

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nell'“*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) – Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*” (di seguito anche “*ISAE 3000 Revised*”), emanato dall'“*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)*” per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 *Revised* (“*reasonable assurance engagement*”) e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 1 analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- 2 comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo “3.3.6 I Risultati economici” del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio d'esercizio delle relative Società appartenenti al perimetro di rendicontazione;
- 3 comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Umara S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di Società:
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;
- per le seguenti società Umara Forma S.r.l., Uomo e Impresa S.r.l. e U.Form S.r.l., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali su base campionaria circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.



Gruppo Umara

Relazione della società di revisione

31 dicembre 2022

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Altri aspetti

I dati comparativi presentati nel Bilancio di Sostenibilità in relazione agli esercizi chiusi rispettivamente il 31 dicembre 2020 e il 31 dicembre 2021, non sono stati sottoposti a verifica.

Verona, 14 luglio 2023

KPMG S.p.A.

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Gianluca Zaniboni'.

Gianluca Zaniboni
Socio



Umana S.p.A.

Aut. Min. Lav. Prot. n. 1181 - SG del 13/12/2004

Sede Legale e Direzione Generale:

Via Colombara, 113 – 30176 – Marghera – VENEZIA

Tel. 041.2587311 – Fax 041.2587411 – info@umana.it

www.umana.it



Azienda certificata SA 8000, ISO 9001, ISO 45001, ISO 14001, ISO 50001
Per le sedi certificate vedasi le attestazioni disponibili alla sezione
Responsabilità Sociale del sito www.umana.it

