



Bilancio di Sostenibilità

Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile

Bilancio di Sostenibilità

Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile

Report 2023

Publicato nel mese
di luglio 2024



 **Indice**

Lettere agli stakeholder	7
Nota metodologica	10
1. Il Gruppo Umana: storia e mission	14
1.1 Le Aziende del Gruppo	16
1.2 Le Aree di Specializzazione	18
1.3 I Numeri del Gruppo	20
2. L'approccio strategico del Gruppo Umana allo sviluppo sostenibile	25
2.1 Il Piano Strategico di Sostenibilità	31
2.2 Il coinvolgimento degli Stakeholder	36
2.3 L'analisi di materialità	40
3. Umana: Agenzia di Servizi per il lavoro	51
3.1 La centralità delle persone	56
3.2 Cultura del lavoro e digitalizzazione	58
3.3 L'offerta formativa in continua evoluzione	75
3.3.1 Per le imprese	78
3.3.2 Per le persone	84
3.4 La soddisfazione dei clienti	86
4. L'impegno per l'ambiente	91
4.1 Attenzione costante ai temi ambientali	93
4.1.1 Consumi energetici ed emissioni	96
4.1.2 La gestione dei rifiuti e l'utilizzo dei materiali	101

5. L'impegno per le persone	103
5.1 Valorizzare i dipendenti diretti	106
5.1.1 Diversità, inclusione e pari opportunità	108
5.1.2 Sviluppo e benessere delle persone	113
5.2 L'attenzione per i lavoratori somministrati	128
5.3 Garantire la salute e la sicurezza dei luoghi di lavoro	134
5.3.1 Salute e sicurezza sul lavoro per i dipendenti diretti	137
5.3.2 Salute e sicurezza sul lavoro per il personale somministrato	141
6. L'impegno per le comunità	143
6.1 Le Politiche Attive per il Lavoro e il dialogo con le istituzioni e la PA	146
6.2 Al fianco di Scuole, Università e mondo del lavoro	160
6.2.1 Il valore dell'orientamento	167
6.2.2 La forza dello strumento dell'Apprendistato	168
6.3 Il Gruppo Umana nel territorio	175
6.3.1 Creare valore condiviso con le comunità locali e le imprese	176
6.3.2 Il valore della cultura	182
6.3.3 Il valore dello sport	183
7. La Governance	187
7.1 La cultura del rispetto delle regole	191
7.2 Il rispetto della privacy	194
7.3 Gestione responsabile della catena di fornitura	195
8. Indice contenuti GRI	199
9. Relazione della Società di Revisione	207

Lettere agli stakeholder



Presidente

Un nuovo passo del nostro percorso, nuovi impegni e nuove responsabilità, verso la nostra comunità e verso i nostri stakeholders. Questa quarta edizione del Bilancio di Sostenibilità di Umana è il risultato di un processo continuo di valutazione, miglioramento e trasparenza, ed è la testimonianza del nostro impegno a integrare la sostenibilità in tutte le nostre operazioni.

Il mercato del lavoro è cambiato profondamente in questi ultimi anni, e sono cambiate le persone a cui questo mercato si rivolge. La tecnologia, l'innovazione, l'intelligenza artificiale generativa sono parte di questa evoluzione. Ed è proprio in questo contesto che è ancora più importante costruire percorsi che diano valore alle persone. Quelle stesse che oggi chiedono alle aziende una maggiore sensibilità verso i temi etici, un impegno sul fronte ambientale, maggiori e più radicali politiche di inclusione. Chiedono di essere maggiormente coinvolte, di trovare un senso al proprio impegno in azienda, in equilibrio con la vita privata. Chiedono maggiore attenzione.

Il Report di Sostenibilità è oggi un driver essenziale per ogni organizzazione. E non solo per garantire una mera conformità normativa, per consentire l'accesso al credito o alla partecipazione di bandi e finanziamenti o, magari, per rafforzare la propria reputazione. Per Umana però questo è un documento che prioritariamente serve ad indagare su noi stessi; a leggere con maggiore attenzione la direzione che abbiamo scelto di intraprendere. A valutare le nostre decisioni rispetto ai nuovi contesti, le nuove esigenze, al nuovo tempo che stiamo affrontando. Ma è anche e soprattutto un impegno etico, per misurare concretamente l'adesione, la coerenza delle nostre azioni con i principi e i valori che ci appartengono. Un atto di responsabilità, dicevo, un punto nave per comprendere l'impatto delle nostre attività non solo sul mercato del lavoro ma anche sui territori, sulle comunità, la nostra e quelle in cui operiamo.

Penso alle iniziative sviluppate per l'occupabilità e la riabilitazione delle persone detenute o in situazioni di fragilità sociale, per il loro reinserimento nel mondo del lavoro, e all'impegno per dotarli di competenze pertinenti al mercato. Penso ai progetti legati al mondo della disabilità. Penso al percorso, oggi ultimato, per l'ottenimento della Certificazione per la Parità di genere e l'Inclusione. Un passo importante quest'ultimo, a cui tenevamo molto, che si inserisce nell'alveo delle azioni di responsabilità sociale e di diffusione della cultura aziendale che Umana ha intrapreso sin dalla sua nascita. Per Umana la Certificazione è stata una strada quasi obbligata, un'operazione di coerenza che ci ha consentito di dare forma ai valori in cui crediamo e che ci spinge, con maggiore forza, a rendere il nostro ambiente di lavoro sempre più inclusivo e confortevole per i nostri colleghi. Tutti i colleghi. Indipendentemente dal genere, dagli orientamenti, dal credo o dalle diversità che caratterizzano ciascuno di noi. Un percorso lungo, fatto di crescita, di ascolto, di formazione, di coinvolgimento, di adesione alle best practice, anche di creatività.

È stato un anno intenso, e c'è ancora molto da fare. Ma sappiamo che la strada che abbiamo intrapreso non può essere diversa da quella dell'impegno e della condivisione. Cercando di migliorarci costantemente, con umiltà e determinazione.

**Giuseppe Venier**

Amministratore delegato

Anche nel corso dell'ultimo anno, abbiamo constatato un impegno significativo da parte della comunità internazionale verso la Twin Transition: l'Unione Europea, in particolare, ha adottato cinque atti legislativi chiave del pacchetto 'Fit for 55', insieme a specifici regolamenti per la protezione della biodiversità e la promozione di un'economia circolare nel settore delle batterie di accumulo, essenziale per mitigare gli impatti ambientali e sociali nell'era dell'elettrificazione crescente. Tuttavia, la segreteria delle Nazioni Unite ha evidenziato che le prestazioni globali nell'ambito dei target dell'Agenda 2030 sono state largamente insufficienti o addirittura regressive. Le proiezioni attuali anticipano che l'aumento della temperatura media globale potrebbe raggiungere 1,5 gradi centigradi già entro il 2034, enfatizzando l'urgente bisogno di intensificare le misure di contenimento climatico.

La collaborazione internazionale, cruciale per il successo degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs), ha risentito pesantemente dell'intensificarsi delle tensioni geopolitiche mondiali. Queste tensioni hanno distolto risorse e attenzione in un periodo già complicato dalla crisi Russo-Ucraina e aggravato dal recente conflitto israelo-palestinese. Questo clima di instabilità ha portato alla revisione del Doomsday Clock nel 2023, posizionandolo a 90 secondi dalla mezzanotte, il livello di allerta più alto dal 1947, anno della sua istituzione. Diventa essenziale riportare l'attenzione sulle transizioni climatica e tecnologica e su come stiano modellando nuovi scenari sociali e configurando una nuova geografia del lavoro. Queste trasformazioni richiedono un impegno collettivo verso scelte responsabili, che garantiscano un futuro sostenibile per tutti.

Sul fronte tecnologico, stiamo attraversando una rapida evoluzione nelle soluzioni ad alto potenziale, con l'Intelligenza Artificiale al fulcro, che ci spinge ad immaginare, in un futuro non troppo lontano, una rivoluzione nel nostro modo di vivere. Gli impatti di tali cambiamenti si manifesteranno in maniera consistente già nel medio termine, in particolare nel mondo del lavoro. Se da un lato vediamo numerosi benefici in termini di qualità della vita, dall'altro emergono forti preoccupazioni legate a possibili distorsioni etiche e sociali, che potrebbero influenzare tra le altre cose la formazione di una nuova cultura. Proprio in questo momento, in cui la tecnologia viene messa al centro nella costruzione del nuovo mondo del lavoro, è forte il bisogno dei lavoratori di essere riconosciuti come persone: nella persistente situazione di carenza di personale nel mercato del lavoro, pur riconducibile in larga parte ad un mismatch di competenze, emerge insistente una ricerca di significato e realizzazione personale dei lavoratori.

Si riafferma di conseguenza l'importanza della responsabilità, che si traduce anche nella necessità di governance e regolamentazione accurate a tutti i livelli, al fine di canalizzare positivamente le energie liberate dalle nuove tecnologie. E diventa cruciale integrare i valori sociali, promossi dall'impresa all'interno della strategia aziendale, a garanzia di una crescita sostenibile che risponda al contempo alle aspettative dei lavoratori e alle sfide del mercato.

Per Umana, l'agire responsabile verso i propri stakeholder e, più in generale verso la società, significa agire i propri valori quotidianamente. La sostenibilità costituisce la base per la definizione della strategia d'impresa, per promuovere un circolo virtuoso di creazione di valore condiviso.

Questo bilancio di sostenibilità evidenzia il nostro impegno verso gli stakeholder, le energie investite nella ricerca delle nuove direttrici tecnologiche e nella costruzione di processi e procedure mirati a declinare una strategia sostenibile. Racconta il nostro contributo alla tutela di un mercato del lavoro inclusivo, anche attraverso le azioni dei nostri servizi di Politiche Attive per il Lavoro e la partecipazione ai tavoli istituzionali, le azioni in materia di legalità, etica e sicurezza sul lavoro e il percorso per la valorizzazione delle diversità, con cui costruiamo un ambiente rispettoso e volto all'integrazione, un punto di partenza per creare indipendenza e autonomia, una base per premiare il merito. Queste azioni strategiche rafforzano il nostro ruolo di leader nel panorama economico e sociale, preparandoci a navigare le complessità del nostro tempo con responsabilità e innovazione.

Nota metodologica

Il Bilancio di Sostenibilità 2023 è il quarto pubblicato dal Gruppo Umana, a 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, sociali e di governance, 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 2023, 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 2023. Per il triennio 2021-2023 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.

Non sono state considerate rispetto al perimetro del bilancio consolidato del Gruppo, in ragione della differente appartenenza settoriale o della non materialità in rapporto alla dimensione del core business, le seguenti società: LB Holding S.p.A., Umana Holding S.p.A., Umana Brasil Ltda, Attiva S.p.A., Scuola della Misericordia di Venezia S.p.A., Società Agricola San Giobbe a.r.l., Società Sportiva Dilettantistica Reyer Venezia Mestre S.p.A., Società Sportiva Professionistica Reyer Venezia Mestre S.r.l., Venice City Park S.r.l., S.I.V. Società Immobiliare Veneziana S.r.l., Tecnika Lumen S.r.l., Puliverde S.r.l., Salviati S.r.l., Consorzio Produzione e Sviluppo Nord Est S.c.a.r.l., Porta di Venezia S.p.A., Veneto Immobiliare S.r.l., Everap S.p.A., Cving S.r.l., Cesop Communication S.r.l., San Giobbe S.r.l.

Durante l'esercizio di riferimento, il Gruppo non ha affrontato significativi cambiamenti riguardo alla struttura, alla proprietà o alla sua catena di fornitura.

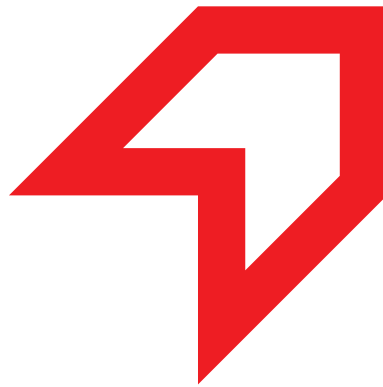
Per la redazione del presente Bilancio di Sostenibilità (anche “Bilancio”) sono stati utilizzati i principi di rendicontazione del “GRI Sustainability Reporting Standards” pubblicati nel 2021 dal “GRI - Global Reporting Initiative” con la finalità di definire la qualità (Accuracy, Balance, Clarity, Comparability, 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.

Dal FY 2025 il Gruppo sarà tenuto a rendicontare il proprio Bilancio di Sostenibilità utilizzando i principi di rendicontazione della nuova Direttiva “Corporate Sustainability Reporting Directive” (CSRD). Alla luce di ciò, la rendicontazione sarà sviluppata tramite l'architettura degli standard ESRS (European sustainability Reporting Directive)

Il presente documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 22/07/2024.

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

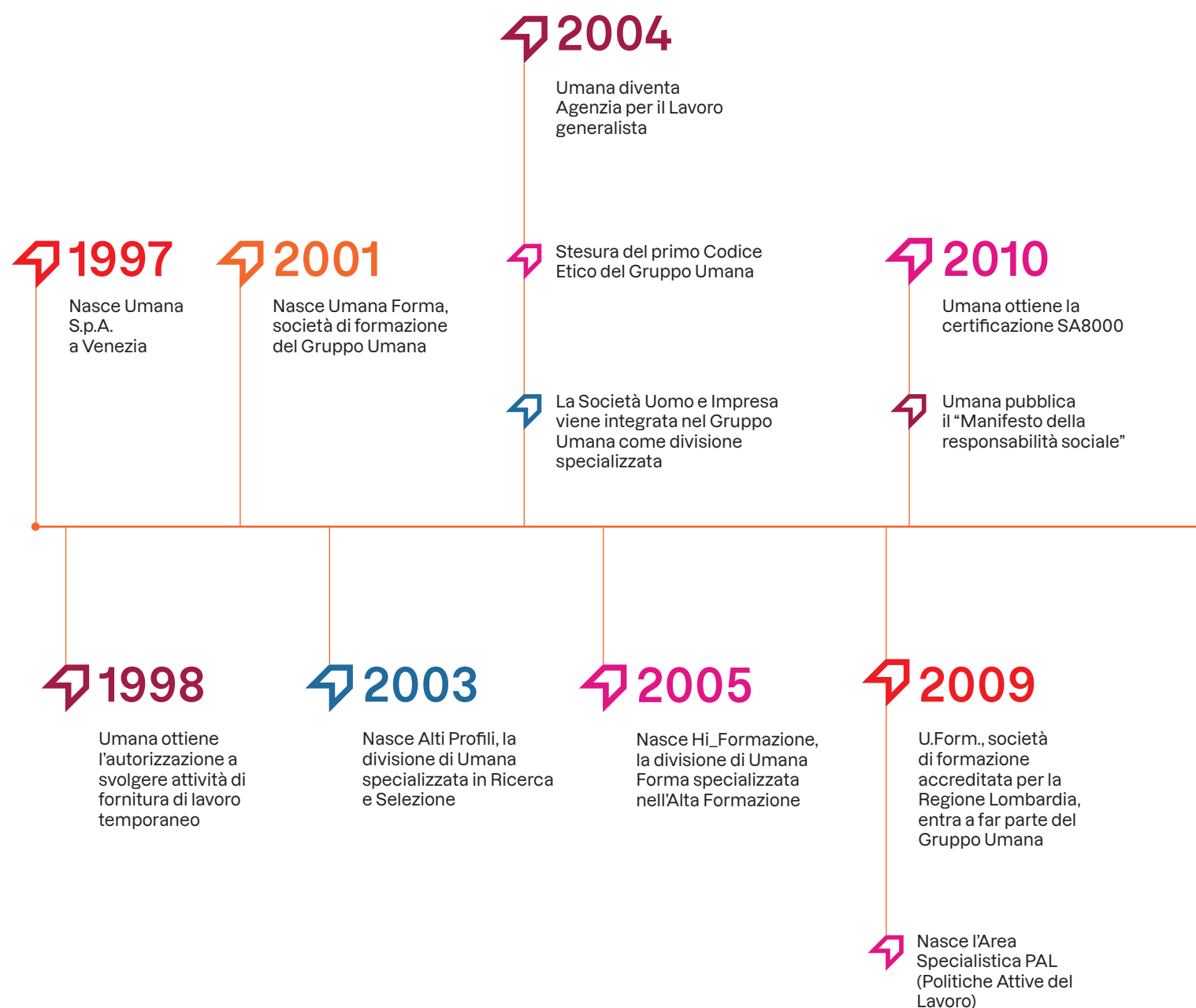


Il Gruppo Umana: storia e mission

GRUPPO

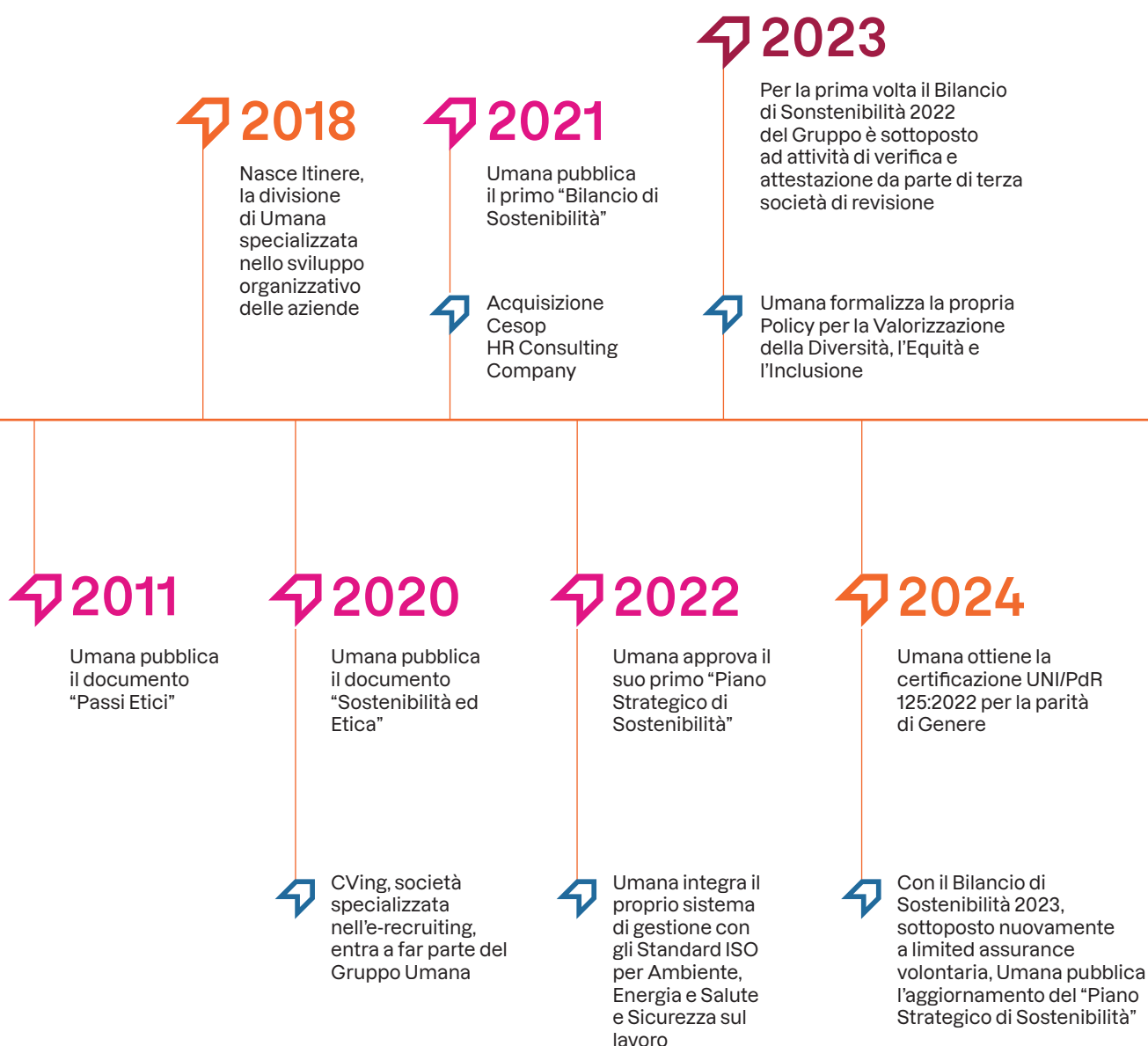


1. Il Gruppo Umana: storia e mission



La missione di Umana 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.

Umana crede nel rispetto della dignità umana e di conseguenza impronta tutte le proprie attività e la propria crescita su una condotta solida, fedele ai valori di onestà, correttezza e responsabilità verso la collettività, in ogni processo di lavoro quotidiano.



1.1 Le Aziende del Gruppo



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.



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. 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.



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.

1.2 Le Aree di Specializzazione

Per sviluppare in modo adeguato e con i più elevati livelli di efficienza le attività del Gruppo Umama, nel corso degli anni sono state istituite 3 divisioni specializzate:

La 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 delle aziende 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.

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



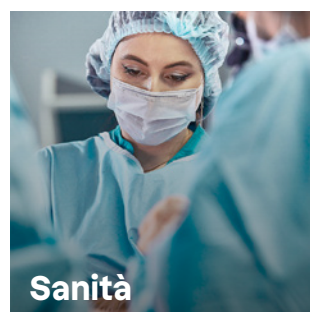
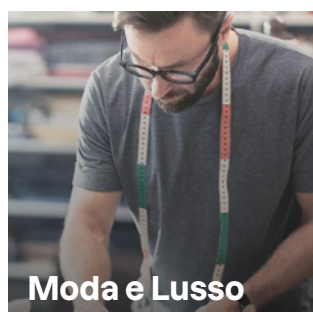
Itinere integra competenze e professionalità per studiare e realizzare interventi aderenti ai diversi fabbisogni di crescita delle aziende nelle seguenti aree: age management; analisi dei ruoli e redazione di job description; sistemi di performance management; bilanci di competenze trasversali; assessment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

Hi_Formazione è la **Scuola di Alta Formazione** di Umama 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.

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, Umana si è strutturata 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.



1.3 I Numeri del Gruppo

1997

ANNO DI NASCITA
DI UMANA

171

TRA SEDI E UFFICI
IN 15 REGIONI
DI CUI 148 FILIALI
DI UMANA S.P.A.

12

AREE
SPECIALISTICHE

1.831

COLLABORATORI

27.280

LAVORATORI
SOMMINISTRATI
(media 1° trimestre 2024)
di cui 8.965 a tempo
indeterminato

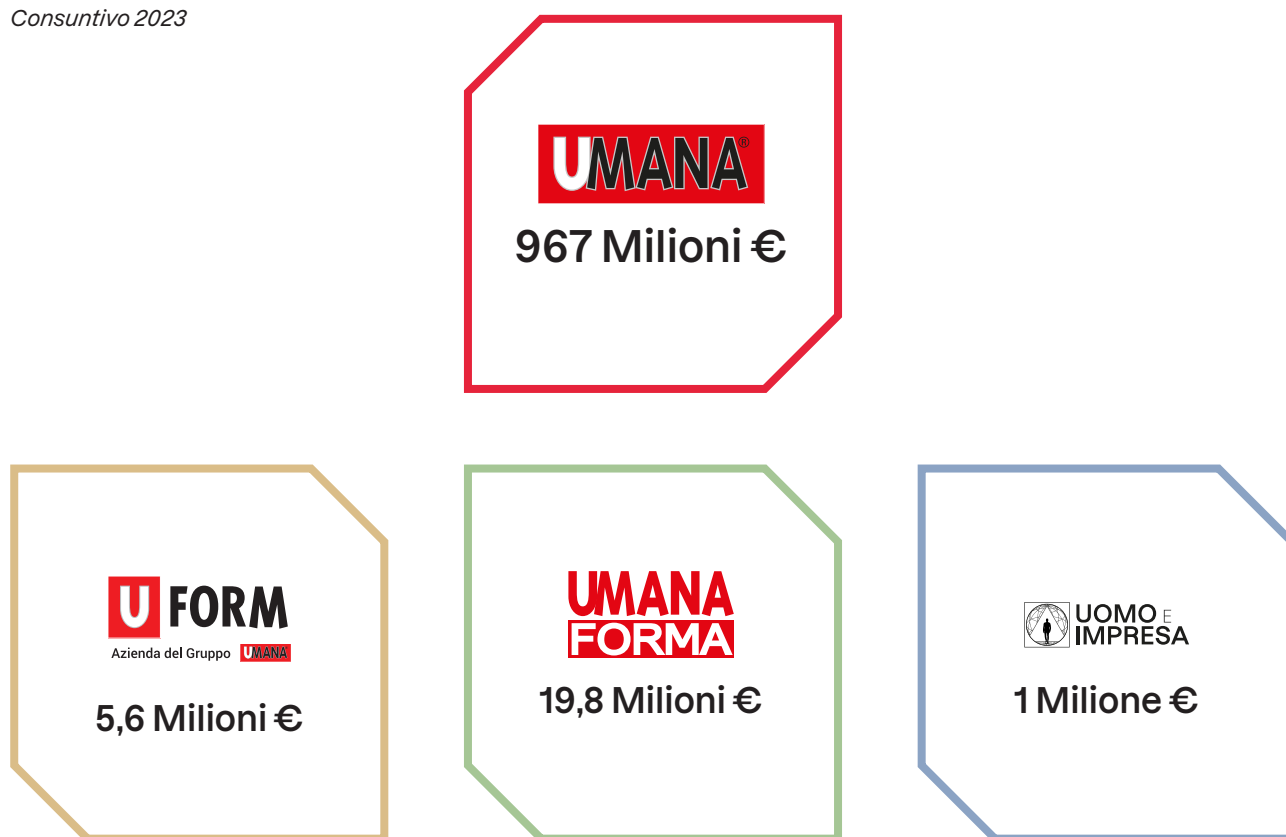
830.410

PERSONE INSERITE
NEL MONDO
DEL LAVORO
(1997 - 2023)

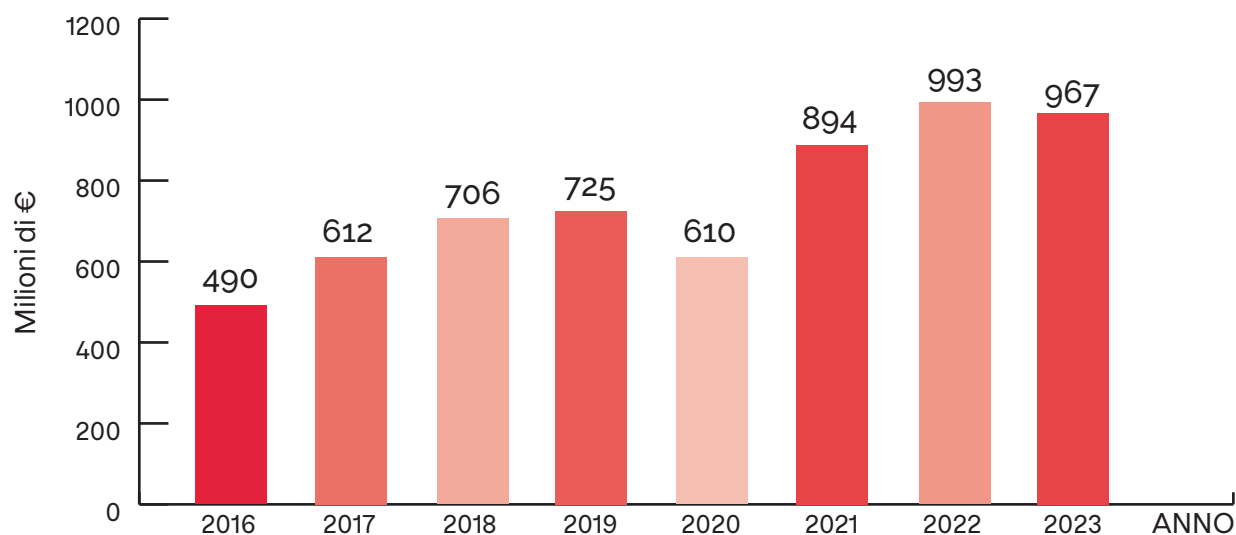
1.039***MILIONI DI €
FATTURATO (2023)*****il dato si riferisce al fatturato
del Gruppo Umana
(LB Holding)****89.568****ORE DI FORMAZIONE
INTERNA EROGATE
nel triennio
2021-2023****>75.000****STUDENTI COINVOLTI
IN ATTIVITÀ
DI ORIENTAMENTO
nel 2023****>580****EVENTI
DI ORIENTAMENTO
nel 2023****59****ASSOCIAZIONI TERRITORIALI
E DI CATEGORIA
DI CONFIDUSTRIA
a cui è associata****19.918****PERSONE FORMATE
attraverso il fondo
Forma.Temp
(2023)**

Con riferimento ai risultati economici del 2023, nonostante un rallentamento generalizzato per tutto il settore, il valore della produzione ha superato notevolmente le previsioni per l'esercizio concluso e riporta anche un lieve miglioramento rispetto ai valori di consuntivo 2022.

Consuntivo 2023

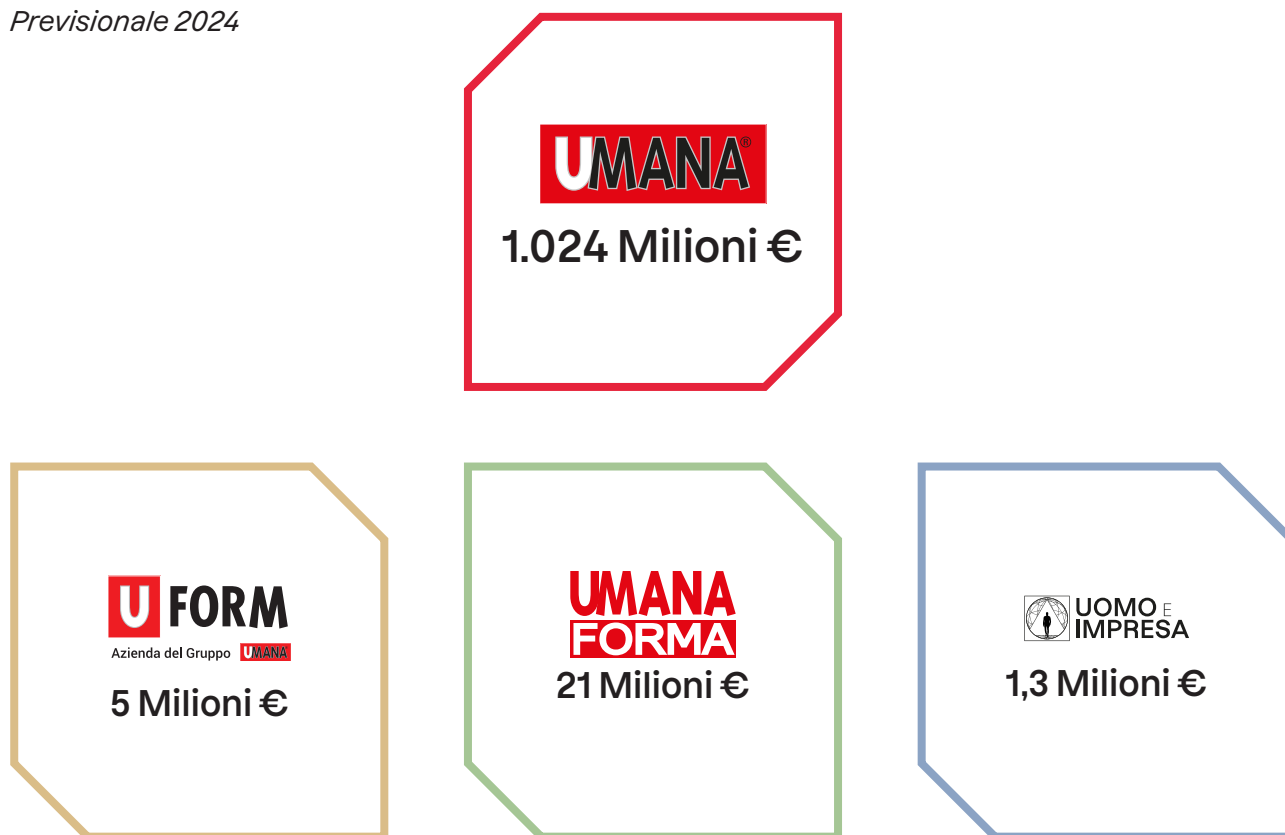


VALORE DELLA PRODUZIONE (MLN DI EURO)



Come si desume dai dati previsionali sotto riportati, nonostante le incertezze che caratterizzano il recente contesto economico e del mercato del lavoro, si prevede un'ulteriore crescita del volume d'affari per Umana e le società a perimetro per l'anno 2024.

Previsionale 2024





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

Per Umana, lo **sviluppo sostenibile** non è mai stato un concetto astratto. È integrato nella **strategia aziendale** attraverso azioni concrete che mirano a bilanciare efficienza e redditività economica con gli impatti sociali e ambientali delle decisioni. Questo avviene considerando le aspettative di tutti gli stakeholder.

Umana ha articolato la propria strategia su **principi fondamentali** che riflettono la visione dell'azienda verso una società sostenibile. Attraverso un modello di gestione che equilibra le esigenze economiche, sociali e ambientali, garantiamo un equilibrio tra efficienza e responsabilità etica.

I valori dell'azienda costituiscono una **base solida per affrontare le sfide attuali e future**. Ciò avviene in un contesto ampio che include i grandi temi interconnessi della nuova geografia mondiale del lavoro, il bilanciamento tra opportunità e rischi delle accelerazioni tecnologiche, e i mutevoli scenari geopolitici e climatici.

Le azioni intraprese da Umana sono deliberate per promuovere indipendenza e autonomia, premiare il merito e facilitare l'integrazione sociale e organizzativa, assicurando il rispetto e la tutela delle persone, una tutela realizzata anche attraverso la protezione dell'ambiente in cui vivono.

Il sistema di valori alla base della strategia d'impresa

Questi principi formano un fondamento etico che guida Umana verso il raggiungimento dei propri obiettivi sociali e ambientali. La strategia adottata rappresenta il filo conduttore di tutte le politiche e delle iniziative dell'azienda, consolidando un modello di comportamento virtuoso che Umana intende perseguire nel suo percorso verso la sostenibilità.

Rispetto

Costruiamo una cultura del **rispetto**, promuovendo la legalità e la tutela dei diritti fondamentali, grazie a specifiche policy e sistemi di gestione, attraverso attività di formazione e sensibilizzazione sui temi sociali, andando anche oltre i confini della nostra catena del valore, e partecipando attivamente ai tavoli istituzionali.



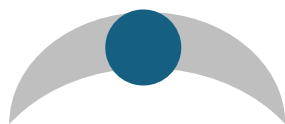
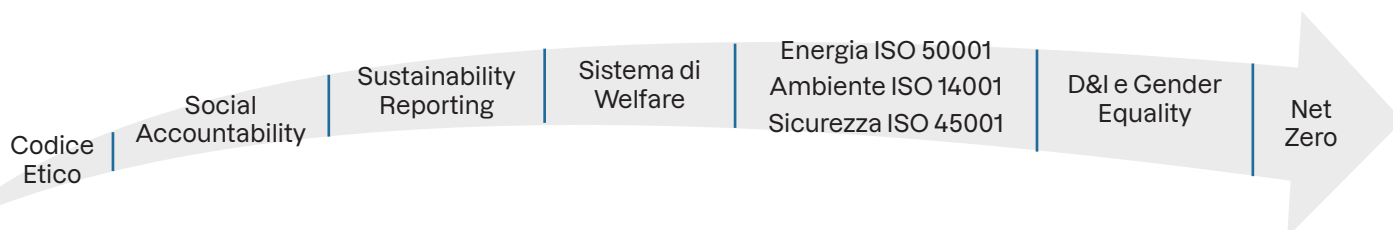
Indipendenza

Attraverso le azioni dirette all'inclusione, ognuno ha l'opportunità di sviluppare **indipendenza**, rimuovendo vincoli e condizionamenti che limitano la propria capacità di incidere e decidere per il proprio futuro e il miglioramento della propria condizione di vita, lavorativa e sociale.



Merito

Grazie a questo sistema di valori in cui crediamo, è possibile premiare il **merito**, incentivando i comportamenti virtuosi, accompagnando e supportando chi vuole migliorare il proprio contesto sociale e professionale, per innovare e sviluppare secondo criteri sostenibili.



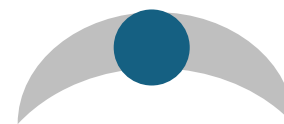
Tutela

Implementare azioni improntate alla **tutela** delle nostre persone, con particolare attenzione alla sicurezza nei luoghi di lavoro e al benessere dei lavoratori, è fondamentale per sostenere il business.



Integrazione

Vediamo nell'**integrazione** una pre-condizione per realizzare equità sociale ed organizzativa. Questo permette alle persone di esprimere il proprio potenziale e contribuire alla realizzazione degli obiettivi di "senso" e "missione" sociale, condivisi all'interno del proprio contesto sociale e con l'azienda. Quanta più è la diversità da valorizzare, tanto più è l'arricchimento che ne deriva e l'attenzione che dedichiamo agli strumenti per realizzarla.



Autonomia


Vogliamo costruire valore su questa indipendenza, favorendo le opportunità di crescita e fornendo gli strumenti per realizzare l'**autonomia** individuale, che, in termini più ampi, vediamo in un'autonomia di comunità. Nel contesto aziendale, ciò si traduce nella possibilità per chiunque di impiegare energia e potenziale per la piena realizzazione personale e il raggiungimento di obiettivi comuni.

Nonostante l'apparente distanza tra valori umani e i freddi numeri dell'economia aziendale, crediamo fortemente che una strategia fondata su tali principi sia essenziale per **sostenere l'economicità dell'azienda nel lungo termine**.


Le azioni di Umana per promuovere l'indipendenza e l'autonomia individuale, nonché lo stimolo per una crescita meritocratica, **non rappresentano solo un'espressione della responsabilità sociale dell'azienda: sono anche un motore che alimenta la crescita del business**, migliorando la qualità, la resilienza e l'adattabilità del clima aziendale, nonché il coinvolgimento e la capacità di innovare e creare.

Anche le iniziative di welfare che l'azienda estende oltre i confini aziendali nei territori degli stakeholder giocano un ruolo cruciale. La partecipazione attiva nella sensibilizzazione sui temi sociali, l'investimento nel tessuto sociale ed economico e la tutela ambientale influenzano direttamente la capacità dell'azienda di fare business. Una migliore qualità di vita attira talenti, imprese innovative e di qualità, e rafforza il senso di comunità e collaborazione.

La strategia per la sostenibilità mira quindi a realizzare un impatto strutturale all'interno delle principali "direttrici" di sviluppo strategico aziendale:



Una direttrice **tecnologica**, che richiede di **innovare i processi interni**, per costruire efficacia ed efficienza. Percorriamo le vie tracciate dai trend digitali che condizionano da un lato la **struttura dell'offerta**, con potenziali nuovi entranti, e dall'altro i **comportamenti dei lavoratori e delle aziende**. Guardiamo da vicino lo sviluppo delle più recenti innovazioni, cercando di familiarizzare con i nuovi **modelli emergenti** per prepararci a internalizzare le competenze e gli strumenti necessari per evolvere. Vediamo la tecnologia come un importante **abilitatore per lo sviluppo sostenibile**, sia per gli aspetti ambientali che per lo sviluppo e l'inclusione sociale. La sua adozione richiede innanzitutto un **approccio responsabile**, che contempi una valutazione dei rischi e delle azioni per mitigarli;



Una direttrice **demografica**, correlata alle marcate differenze nelle caratteristiche e nei bisogni emergenti e polarizzati delle generazioni conviventi, al generale invecchiamento della popolazione europea, alla necessità di ripensare la geografia del lavoro e gestirne la moltitudine culturale, in un contesto di crescente crisi sociale e di riconfigurazione della struttura di welfare e del sistema di servizio pubblico-privato.

La strategia per la sostenibilità di Umana è a pieno titolo un tassello essenziale per **progredire nei mercati a cui il Gruppo guarda con interesse**, tanto per ricalibrare l'attenzione dove è già ben radicato come attore di riferimento, quanto per l'adattamento alle nuove tecnologie con responsabilità e criterio, affrontando efficacemente le attuali sfide globali.

Gli strumenti di Governance della Sostenibilità

Gli strumenti di Governo della Sostenibilità sono:

- il **Codice Etico** (2004) ha sancito l'inizio del percorso per lo sviluppo sostenibile, formalizzando l'approccio rispetto ai temi di responsabilità verso la società;
- il **Sistema di Gestione Aziendale** (ISO 9001), integrato con gli standard di responsabilità sociale internazionalmente riconosciuti;
- la **certificazione di Social Accountability** (SA 8000), a garanzia della correttezza nei rapporti con persone, clienti e fornitori;
- la **Politica Aziendale**, che segna le linee di riferimento che guidano l'agire quotidiano, quali trasparenza, serietà, impegno, rispetto della legalità e senso di responsabilità;
- **Sistemi di Gestione Ambientale** (ISO 14001) e di **Gestione dell'Energia** (ISO 50001) per il presidio dei processi aziendali nell'ottica dell'efficiamento energetico e del rispetto dell'ambiente;
- **Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro** (ISO 45001), parte del sistema di gestione integrato, per la tutela dei lavoratori nel luogo di lavoro;
- **Uni/PdR 125:2022 - Certificazione per la Parità di Genere e adozione Policy per la Valorizzazione della Diversità, l'Equità e l'Inclusione (DEI)**, a testimonianza dell'attenzione di Umana verso l'inclusività e la valorizzazione della diversità.

Per il **quarto anno consecutivo**, le **performance ESG** di Umana sono rendicontate in **forma volontaria** all'interno del **Bilancio di Sostenibilità 2023**. Anche quest'anno si beneficia 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'**approvazione dal Consiglio di Amministrazione**, il **Bilancio 2023** è soggetto a verifica da parte di primaria società di revisione.

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

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, con l'intento di attivare individuare e attivare azioni di miglioramento, coerenti con la strategia adottata.

Tra le iniziative e i riconoscimenti, si segnalano:

- progetto di analisi e valutazione del sistema di Welfare Aziendale, avviato con il supporto del consulente indipendente **Italian Welfare**;
- ottenimento del **Rating ESG** dell'istituto indipendente **Cerved Rating Agency**, che, grazie all'evoluzione nella gestione dei temi ESG da parte dell'azienda, ha raggiunto la valutazione di livello "**High**" sia nel 2022 sia nel 2023;
- **Premio Leader della Sostenibilità 2023 e 2024** (IlSole24Ore-Statista), che ha visto il Gruppo Umana, per il secondo anno consecutivo tra le 200 imprese vincitrici del contest svolto dalla società indipendente Statista.

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/>.

IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Per formalizzare l'impegno per una condotta aziendale responsabile, Umana ha 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, UNICEI EN ISO 5001:20218 e UNI/PdR 125:2022**. Il Sistema, descritto in apposito Manuale, tiene conto delle principali fonti normative che interessano il 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.

Riconoscendo il valore fondamentale di una cultura aziendale improntata al massimo rispetto della legalità, Umana si è dotata di un apposito sistema di segnalazione (c.d. whistleblowing), conforme ai requisiti del D. Lgs. 24/2023, attraverso il quale è possibile segnalare presunte condotte illecite lesive dell'interesse e/o dell'integrità di Umana, di cui le persone segnalanti dovessero venire a conoscenza nell'ambito del proprio contesto lavorativo.

La Procedura di segnalazione adottata da Umana, consultabile dal sito web della società e parte integrante del MOG, è volta ad assicurare il massimo grado di confidenzialità e riservatezza nella ricezione e nel trattamento della segnalazione, al fine di tutelare la persona segnalante e tutte le persone coinvolte nei fatti oggetto della segnalazione.

Vengono messi a disposizione differenti canali di segnalazione: oltre ad un indirizzo mail dedicato e ad una linea telefonica per le segnalazioni orali, è dato accesso ad una piattaforma di segnalazione online, che garantisce il totale anonimato del segnalante.

2.1 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.

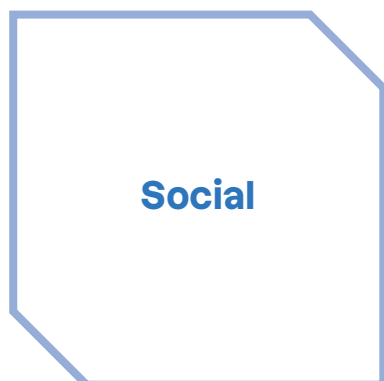
In sintesi, il Piano è il principale strumento di comunicazione degli indirizzi strategici e degli obiettivi concreti che Umana si impegna a rendicontare e ad aggiornare annualmente, consapevole che la sostenibilità è un percorso di evoluzione ed integrazione continuo, che coinvolge insieme l'azienda con tutte le sue persone.

Il Gruppo ha avviato nel 2023 uno studio per tracciare i potenziali **scenari strategici** che si svilupperanno sulla base dei megatrend in atto. Sulla base di tali scenari, è stato dato seguito ad un **riallineamento del Piano Strategico di Sostenibilità**.

L'impegno strategico si fonda sui seguenti **obiettivi ambientali, sociali** e di **governance**.

Nella revisione del Piano, approvata dal Consiglio di Amministrazione di Umana SpA, gli obiettivi sono organizzati intorno a **5 indirizzi strategici**:

- **riduzione dell'impatto ambientale e contrasto al climate change;**
- **empowerment per il benessere e lo sviluppo delle persone;**
- **contribuire allo sviluppo del tessuto socio-economico del territorio;**
- **assicurare elevati standard di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;**
- **sviluppare un sistema di governance coerente con le migliori pratiche in ambito ESG.**



Umana rinnoverà il suo impegno sociale con l'intento ultimo di valorizzare a 360° le sue persone, investendo nel loro benessere e nel loro sviluppo professionale all'interno del Gruppo, premiando il merito e promuovendo con azioni quotidiane la diversità, l'inclusione, l'indipendenza e l'autonomia.

Indirizzi strategici: empowerment per il benessere e lo sviluppo delle persone; contribuire allo sviluppo del tessuto socio-economico del territorio; assicurare elevati standard di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

A conferma del proprio impegno nella dimensione Social, in aggiunta agli obiettivi già declinati, 5 nuovi obiettivi sono entrati a fare parte dell'agenda del Gruppo rivolta a promuovere la diversità e l'inclusione, la condivisione del valore sul territorio, e la salute e sicurezza sul lavoro.

La formazione specifica in materia ambientale destinata all'intera popolazione aziendale sarà calibrata nei contenuti al fine di sensibilizzare l'intera popolazione aziendale in merito alle tematiche ESG promosse dagli ultimi aggiornamenti normativi sulla sostenibilità. Il monitoraggio delle emissioni di Scope 3 sarà esteso al fine di includere ulteriori categorie e attività a monte e a valle.

La formazione esterna e interna continuerà ad avere un ruolo prioritario, con un focus strategico sulla sicurezza sul lavoro.

Il welfare sarà caratterizzato da una solida offerta dei servizi di caregiving, oltre ad una vasta gamma di servizi interni, per permettere ai dipendenti di conciliare al meglio i tempi di vita privata-vita lavorativa. Umana è sempre attenta alla valorizzazione della diversità e delle pari opportunità, continuando a sviluppare l'implementazione del Sistema di Gestione per la Parità di Genere. Per questo motivo, nel Piano Strategico rivisto gli obiettivi di gender equity sono emigrati dalla dimensione di governance alla dimensione sociale, estendendoli all'intera popolazione aziendale.



Environment

Umana si pone obiettivi concreti di riduzione dell'impatto ambientale con la finalità ultima di raggiungere il Net-Zero entro il 2045. Affronterà 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.

Indirizzo strategico: riduzione dell'impatto ambientale e contrasto al climate change.



Governance

Umana mira a mantenere un modello di governance basato su integrità, rispetto, legalità e inclusività, impegnandosi 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 fornitori strategici.

Indirizzo strategico: sviluppare un sistema di governance coerente con le migliori pratiche in ambito ESG.



Direttrice Tecnologica di Sviluppo Strategico

Social

Empowerment per il benessere e lo sviluppo delle persone

Area di intervento	Obiettivi	Target Year	Status al 31.12.2022	2023 Review
Migliorare le opportunità di crescita e di conciliazione vita privata e vita lavorativa	Implementazione di ulteriori iniziative di welfare e di work-life balance verso il 100% della popolazione aziendale ¹	2024	In corso	In corso
	Formazione per promuovere il merito al 100% della popolazione aziendale	2026	In corso	Target Year 2025
Estendere il presidio dei temi legati alla valorizzazione della diversità e alle pari opportunità	Sviluppare iniziative di Gender Equality	2024	In corso	Raggiunto
	Aumento della componente femminile in ruoli di leadership ²	2024	In corso	Target year 2025
	Diffondere la cultura della Diversity & Inclusion con formazione al 100% della popolazione aziendale	2024	In corso	Raggiunto
	Incrementare i risultati dell'area specialistica collocamento mirato.	2026	In corso	NUOVO GOAL
	Attivare formazione, integrazione e inserimento nel mercato del lavoro di lavoratori stranieri.	2026	In corso	NUOVO GOAL
Favorire lo sviluppo tecnologico e la digitalizzazione	Innovazione ed age management: Training Digitalizzazione e CyberSecurity al 100% della popolazione aziendale	2024	In corso	Raggiunto

Contribuire allo sviluppo del tessuto socio-economico del territorio

Mantenere un impegno costante negli investimenti in cultura, socialità ed educazione	Mantenimento del valore economico distribuito alla comunità annuale.	2024	In corso	In corso
	Mantenere un ruolo attivo nello sviluppo delle Politiche Attive del Lavoro attraverso tavoli istituzionali	2025	In corso	NUOVO GOAL
	Proseguire la partecipazione promozione di divulgazione su legalità, etica, diversità e inclusione e sicurezza nei luoghi di lavoro	2025	In corso	NUOVO GOAL
	Servizi di orientamento a 180.000 studenti nel periodo 2022-2024	2024	In corso	In corso

Assicurare elevati standard di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

Attivare iniziative di informazione e sensibilizzazione verso i lavoratori interni e Somministrati	Iniziative di sensibilizzazione sulla sicurezza sul lavoro	2023	In corso	Target Year 2024
	Azioni finalizzate a ridurre il tasso di assenteismo per infortuni per i lavoratori somministrati	2023	In corso	Target Year 2025
Migliorare i sistemi di gestione per la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro	Indice di frequenza degli infortuni sul lavoro dei dipendenti diretti inferiore a 1	2025	In corso	NUOVO GOAL

1 Obiettivo rivisto. Ci si riferisce all'obiettivo "Erogazione di 29 ore medie di formazione all'anno a dipendente" descritto nel Bilancio di Sostenibilità 2022.

2 Obiettivo rivisto. Ci si riferisce all'obiettivo "Aumentare del 30% la componente femminile in ruoli di leadership sia nel CdA sia nel top management" descritto nel Bilancio di Sostenibilità 2022.



Direttrice Demografica di Sviluppo Strategico



Environment

Riduzione dell'impatto ambientale e contrasto al climate change

Area di intervento	Obiettivi	Target Year	Status al 31.12.2022	2023 Review
Ridurre i consumi energetici e le emissioni climalteranti	Definizione di un piano di sostituzione della flotta aziendale con mezzi a ridotto impatto ambientale	2023	In corso	Raggiunto
	Utilizzo 100% carta con combinazione FSC e/o riciclata	2024	In corso	Target Year 2025
	Monitoraggio e misurazione delle emissioni di Scope 3	2023	In corso	Target Year 2025
	Completamento del relamping con bulbi led di tutte le sedi e le filiali delle società Gruppo	2024	In corso	In corso
Sensibilizzare sui temi ambientali	Formazione in materia ambientale al 100% della popolazione aziendale	2023	In corso	Target Year 2024

Governance

Sviluppare un sistema di governance coerente con le migliori pratiche in ambito ESG

Area di intervento	Obiettivi	Target Year	Status al 31.12.2022	2023 Review
Adottare pratiche di governance adeguate al presidio dei temi ESG	Avviare un progetto di revisione limitata da parte della società di revisione delle informazioni contenute nel Reporting di Sostenibilità	2022	Raggiunto	Raggiunto
	Costituzione di un Comitato Sostenibilità endoconsiliare e assegnazione di ruoli e responsabilità	2022	Raggiunto	Raggiunto
	Completare un percorso di formazione destinato a tutti i membri del CdA per lo sviluppo delle competenze su tematiche ESG	2023	In corso	Raggiunto
Allineare la catena di fornitura al presidio delle tematiche ESG	Implementazione di un sistema di qualificazione a punteggio su criteri ESG per i fornitori strategici del Gruppo	2025	In corso	In corso



2.2 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.

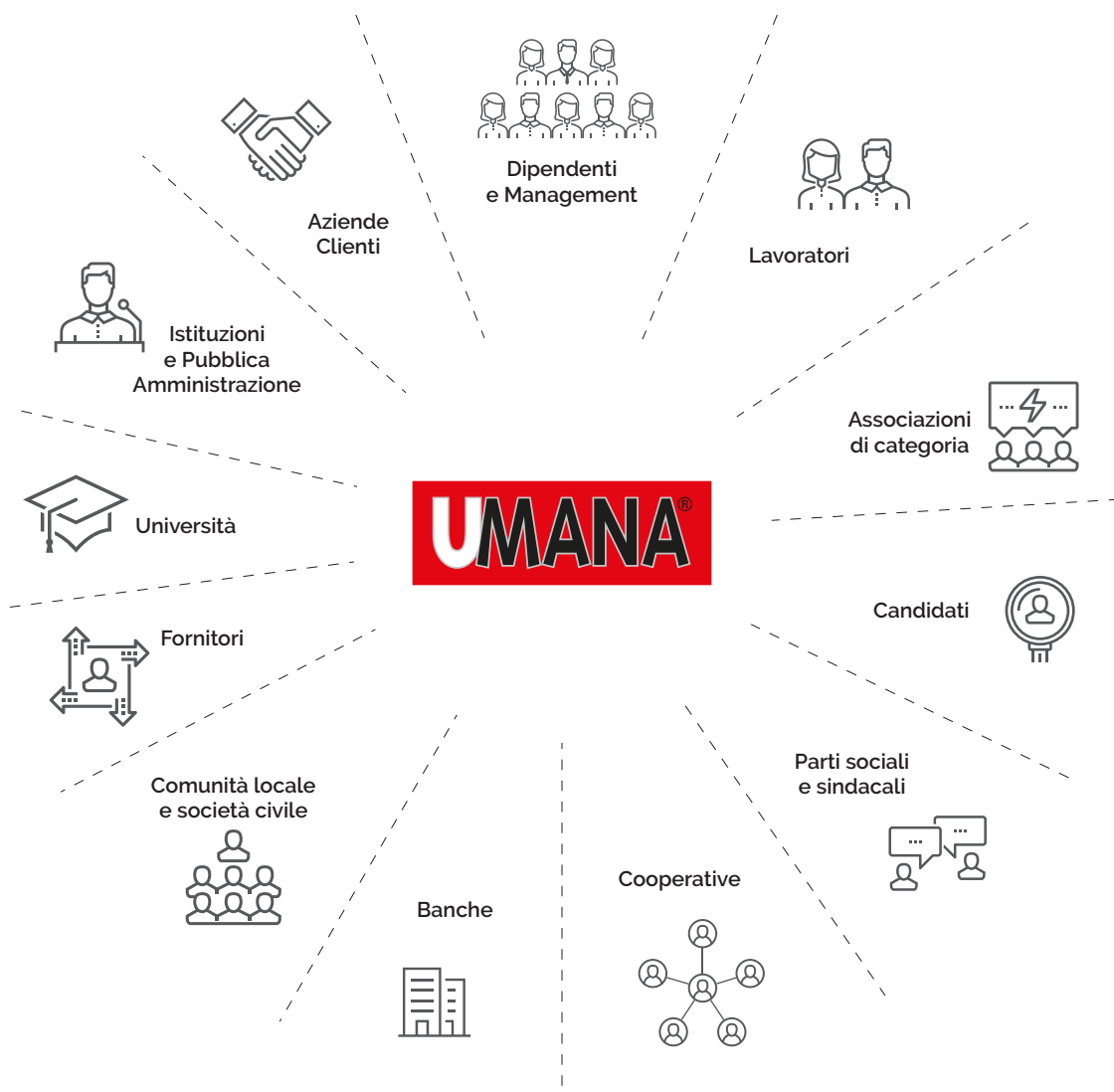
Il Gruppo Umana sfrutta queste occasioni anche per informare e sensibilizzare i propri stakeholder sulle principali azioni del Gruppo in ambito sostenibilità e sui cambiamenti di scenario in cui opera.

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.

La **mappatura degli stakeholder** ha fatto emergere un **panel variegato**, 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.

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 seminari; collaborazioni progettuali con Associazioni di categoria e Federazioni di settore. A titolo esemplificativo si citano: Stati Generali dell'Orientamento del 17 maggio 2023, Convegno Giovani Imprenditori del 23 e 24 giugno 2023 e Forum Piccola Industria dell'11 novembre 2023. 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).
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.

Categoria di stakeholder	Modalità di coinvolgimento e dialogo
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: Testimoniaza all'interno del Master in Diritto del lavoro e della Previdenza Sociale, 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.

Nel 2022, il processo di **coinvolgimento degli stakeholder** è stato particolarmente **estensivo**, al fine di realizzare la valutazione della materialità d'impatto. Nel 2023, in un'ottica di **continuo miglioramento** di questa prassi, l'engagement è stato rilanciato per aggiornare la significatività degli impatti, anche con l'obiettivo di valutarne la gestione durante l'anno. Sono state nuovamente coinvolte direttamente **sia categorie di stakeholder che ricoprono un ruolo strategico per la Società, sia categorie portatrici della visione aziendale in ambito di sostenibilità**.

2.3 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.

Conformemente a quanto richiesto dal GRI 3 - Temi materiali 2021, per il secondo anno consecutivo sono stati individuati e valutati gli **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.

I processo di analisi di materialità svolto quest'anno si è pertanto articolato in quattro fasi, in linea con l'aggiornamento del processo svolto nel 2022:

**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 confermare i 12 cluster di temi potenzialmente materiali identificati nel 2022.

**2**

Individuazione di impatti effettivi e potenziali

Non essendoci stati cambiamenti nell'attività dell'organizzazione rispetto al 2022, sono stati riconfermati gli impatti positivi e negativi, effettivi e potenziali, su economia, ambiente e persone, inclusi i diritti umani, associati ai temi potenzialmente materiali, 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.


Poiché gli impatti possono cambiare nel corso del tempo, dopo il successo dello stakeholder engagement del 2022 (100 stakeholder complessivi coinvolti e un tasso di risposta del 95%), nel 2023 è stata coinvolta la medesima platea, chiamata a rispondere sull'evoluzione degli impatti del Gruppo Umana.




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 persone¹ 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
• Cultura del lavoro e digitalizzazione
• Cultura del rispetto delle regole
• Salute e sicurezza sul lavoro
• Diversità, inclusione e pari opportunità
• Orientamento e attività correlate
• Formazione esterna e cultura d'impresa
• Politiche attive e collaborazione con la Pubblica Amministrazione
• Rapporto con le comunità locali e il territorio
• Gestione della catena di fornitura
• Impatto ambientale e risparmio energetico

Legenda:  **BUSINESS**  **SOCIETÀ**  **AMBIENTE**  **PERSONE**

Il consolidamento dell'approccio di materialità avviato per la prima volta nel 2022 ha confermato i temi legati agli ambiti "Business" e "Persone" come i temi più rilevanti nel 2023. In particolare, gli stakeholder hanno avvalorato come più rilevanti le tematiche «Attrattività e fidelizzazione» e «Sviluppo e benessere delle persone». Rispetto al 2022, è cresciuta la tematica «Salute e sicurezza».

Le tematiche appartenenti all'ambito "Società" hanno mantenuto complessivamente la stessa rilevanza del 2022 e 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 gli anni precedenti, in ragione anche della natura e del settore di business in cui il Gruppo opera.

Le azioni implementate e gli impegni adottati dal Gruppo Umara 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:



Business

Tema materiale	Descrizione
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
Cultura del lavoro e digitalizzazione	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 rispetto delle regole	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



Persone

Tema materiale	Descrizione
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.



Società

Tema materiale	Descrizione
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



Ambiente

Tema materiale	Descrizione
Impatto ambientale e risparmio energetico	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



3. Umana: Agenzia di Servizi 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.

Umana offre ai propri clienti 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 Umana ha 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 vengono preparati ed accompagnati 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 divisione Alti Profili è specializzata nella selezione delle migliori professionalità di alto e medio livello sul mercato. Grazie all'esperienza di Umana in questo campo, i migliori candidati vengono messi in contatto con 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 assessment 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 primario 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.



Umana: Agenzia di servizi per il lavoro

Highlights

Puntiamo a generare un cambiamento positivo nel mondo del lavoro e per i lavoratori con un'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 caposaldo la cultura del rispetto delle regole.

45.902

ORE DI FORMAZIONE INTERNE
su legalità, etica, salute e sicurezza dal 2021

105

INIZIATIVE NELL'AMBITO DELLE POLITICHE ATTIVE

4.587

CORSI EROGATI
con fondo Forma. Temp nel 2023

340

INIZIATIVE CONVEGNISTICHE
su legalità ed etica dal 2021 con anche Uomo e Impresa

37%

SOMMINISTRATI ASSUNTI
a tempo indeterminato nel 2023

88

Academy ICT

762

Studenti che hanno terminato Academy

448

Studenti somministrati da Umana post Academy



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

Goal 4: Istruzione di qualità

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.



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

Goal 8: Lavoro dignitoso e crescita economica

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.



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

Goal 9: Imprese, innovazione e infrastrutture

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.



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

Goal 16: Pace, giustizia e istituzioni solide

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.

3.1 La centralità delle persone

Per il Gruppo Umana le **persone** sono al centro di ogni sistema economico e valoriale. Il Gruppo crede fermamente che creatività e passione alimentino ogni individuo e, per questo, nell'affiancare le persone nella ricerca di un lavoro, **punta a valorizzare le competenze e a potenziare la loro motivazione**, cercando di soddisfare le loro aspettative. Umana individua le migliori opportunità di crescita sul mercato, progettando corsi di formazione per ampliare le competenze delle persone, per aggiornarle o intraprendendo percorsi per costruirne di nuove, al fine di garantire la loro occupabilità. Umana favorisce il miglior incontro possibile tra offerta e domanda di lavoro e, una volta avvenuto, segue 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, **il Gruppo accompagna ogni giorno le imprese nella ricerca del migliore e più adeguato collaboratore**, affrontando con entusiasmo la grande sfida di soddisfare le esigenze precipue di ogni impresa, proponendo la persona più idonea e motivata al ruolo proposto.

La storia di Umana 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 missione del Gruppo è costruire e coltivare relazioni e cerchiamo di portarla avanti da sempre con il massimo **impegno** ed **estrema cura**.

Vogliamo creare e accrescere il valore attraverso la fornitura di servizi innovativi per garantire la massima soddisfazione del cliente. L'intento del Gruppo è di 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.

Le imprese hanno **fiducia** in noi e noi cerchiamo di ripagarle al meglio.

La centralità delle persone rappresenta un valore fondante per l'identità di Umana. In quanto tale, è un valore che supporta ed influenza tutte le azioni, decisioni e politiche dell'azienda, fornendone i tratti distintivi e la riconoscibilità.

CODICE ETICO “ESSERE UMANA”

Alla luce dello sviluppo delle attività 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”.

Per questo motivo si è voluto integrare sin dal principio la centralità della persona nella visione dell'azienda, esplicitandone il senso già nella prima stesura del Codice Etico, e dotandosi di strumenti di Governance da integrare all'interno dei processi aziendali, utili a diffondere una cultura coerente in tutta l'azienda.

Umana ha infatti adottato, tra gli altri, il sistema di gestione certificato per la Social Accountability (SA8000) e più, di recente, sistemi di gestione e prassi diretti alla tutela della persona in relazione alla Sicurezza nei luoghi di lavoro e ai temi della Diversità, Equità ed inclusione.

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.

3.2 Cultura del lavoro e digitalizzazione

Il concetto di **cultura del lavoro** assume sempre più il significato di passione ed impegno per quello che si fa e di come valorizzare ogni risorsa al fine di aggiungere valore alla comunità, coinvolgendo le persone, gli enti del territorio e le aziende che si rivolgono al Gruppo Umana. Il Gruppo vuole farsi portatore di valore attraverso un rapporto di stretta correlazione tra l'evoluzione aziendale, la motivazione e l'ingaggio personale di ciascuno, al fine di poter **far convivere l'essere persona e l'essere professionista**.

Alla luce di questa consapevolezza, è stato adottato un approccio sempre più innovativo nei progetti, che sono la leva per diffondere una cultura del lavoro. Per restare al passo con le continue evoluzioni del mondo del lavoro, sono state avviate varie iniziative nel corso del 2023, utilizzando soprattutto i formati digitali per raggiungere una platea sempre maggiore e sfruttando le possibilità generate dalla trasformazione digitale intrapresa dalle aziende.

Nel 2023 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 il Gruppo Umana rientra tra i protagonisti della quinta edizione del **Social Innovation Campus in MIND**. In collaborazione con CVing e Valore Italia, Umana è protagonista di una serie di attività e momenti di approfondimento sulle nuove professionalità e competenze e su tematiche tecniche e di orientamento al lavoro ha fornito 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.

Umana, sempre con Cesop e CVing, ha 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.

Il Gruppo Umana crede profondamente che l'importanza di aggiornarsi periodicamente, soprattutto nell'attuale fase di trasformazione digitale, non sia solo una prerogativa dei giovani. A partire dal 2015, infatti, il Gruppo ha avviato il proprio programma di **Age Management**, messo al servizio delle imprese come 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 dell'organizzazione, due sono gli 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, diffondendo contenuti sul mondo del lavoro e dell'impresa e garantendo coerenza ed omogeneità sulle notizie pubblicate.

A conferma dell'impegno di Umana in queste attività di informazione, si è registrata 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 processi interni.

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

L'approccio alla tematica, e di conseguenza le iniziative e le progettualità strutturate, si sviluppa attorno a 5 pilastri che si ispirano ai valori e alla strategia di business del Gruppo Umana:





La digitalizzazione come leva per l'occupazione

La digitalizzazione è 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 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 si ricordano l'**Area Specialistica ICT** e le **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.

Per quanto riguarda le Aree Specialistiche, durante l'esercizio 2023 vi è stato un importante investimento dedicato al *refinement*, all'automazione e all'estensione della base dati per quei processi che erano stati digitalizzati negli anni precedenti.

L'anagrafica aziende è stata oggetto di importanti miglioramenti. Il processo di alimentazione realizzato nel 2023 è stato consolidato, permettendo di aumentare il numero di aziende censite e i dati aggiuntivi inseriti per ognuna delle aziende. Attraverso lo sviluppo di specifiche procedure automatizzate o semiautomatizzate, si è riusciti a ridurre sostanzialmente l'*effort* necessario a raccogliere e inserire dati che qualifichino le aziende inserite nell'anagrafica. Il sistema di registrazione delle segnalazioni di profili per le ricerche, sviluppato inizialmente nel contesto dell'area Specialistica ICT, dal 2023 è entrato nell'uso quotidiano di tutte le altre aree specialistiche presenti in Umana. Questa evoluzione ha permesso di ridurre i tempi di reporting e migliorare l'efficacia delle attività di controllo e gestione, specie in quei progetti complessi e customizzati per ogni singolo cliente che rappresentano un carattere distintivo di Umana.

Infine, quest'opportunità di incentivare l'occupazione anche tramite la digitalizzazione è stata conseguita anche mediante il potenziamento delle piattaforme digitali, per aumentare l'efficienza dei processi e dei servizi di Umana Forma e U.Form. In generale, è aumentato il numero di ore, corsi e allievi rispetto al 2022. Infatti, in totale nel 2023 sono stati organizzati: 5.438 corsi di formazione, per un totale di 41.008 allievi e 271.110 ore di formazione.

I corsi sono così suddivisi:

- 4.587 corsi di formazione finanziati con il fondo Forma.Temp, per un totale di 191.532 ore di formazione e 19.918 allievi coinvolti. Nell'ambito ICT sono stati erogati 192 percorsi, 26.139 ore per 1.563 allievi;
- 850 corsi dedicati a soggetti occupati o disoccupati, realizzati in autofinanziamento o con il supporto di fondi interprofessionali o con fondi pubblici (es. Fondo Sociale Europeo). In questo caso, i corsi hanno coinvolto 21.299 destinatari e si sono concretizzati in 81.586 ore di formazione. In ambito ICT sono stati realizzati 41 percorsi, con 925 ore erogate per 429 allievi.



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 Umana 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 2023, attraverso Umana Forma e U.Form, sono state avviate **88 Academy su tematiche prettamente ICT**. Gli studenti che hanno portato a termine con successo il percorso di Academy sono **762**. Sono **448** 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 aziende clienti. Nel 2023 l'area specialistica ha continuato 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.

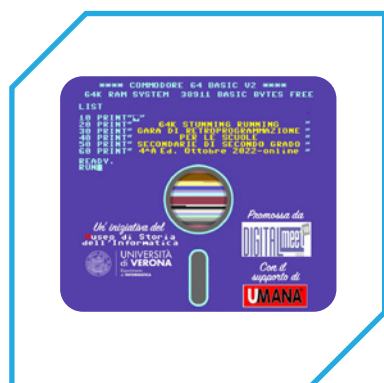
Nel 2023 sono state gestite **849 ricerche** su profili ICT, che hanno portato a **858 inserimenti**.



Open Badge

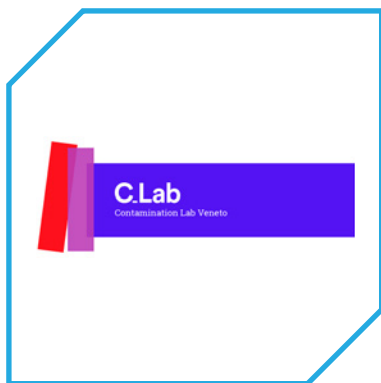
Umana è stata tra le prime aziende a valorizzare le proprie attività formative attraverso l'utilizzo dei distintivi digitali. Evidenziando la volontà di crescere e di potenziare questo strumento, nel corso del 2023 sono stati utilizzati gli Open Badge sia per percorsi di formazione di Academy destinate a persone da formare e inserire in attività lavorative, sia per eventi formativi destinati al personale interno.

Nel 2023 gli OpenBadge emessi sono stati 742, distribuiti su 45 matrici.



64K Stunning Running

Umana ha sostenuto la quarta 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 6 istituti superiori del Veneto, ha visto oltre 20 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.



C-Lab

Nel corso del 2023 si è svolta la 6^a edizione del C_Lab, un'iniziativa di UniSMART – dalla Fondazione Università di Padova che riunisce studenti universitari, neolaureati, dottorandi, docenti, esperti, professionisti e imprese in un ambiente di scambio interdisciplinare per la progettazione di idee creative e nuove soluzioni imprenditoriali, promuovendo la cultura d'impresa, dell'innovazione e nuovi modelli di apprendimento. Umana ha sostenuto l'intera iniziativa e ha altresì proposto una sfida innovativa a un gruppo specifico di studenti.



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 2023 sono stati avviati **6 corsi** destinati a inoccupati e disoccupati relativi ai percorsi “Programmatore 4.0” e “Robot Care Assistant”.



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 2023, si sono registrati 16.939 utenti che hanno avanzato 25.609 candidature, un numero raddoppiato rispetto all'anno precedente.

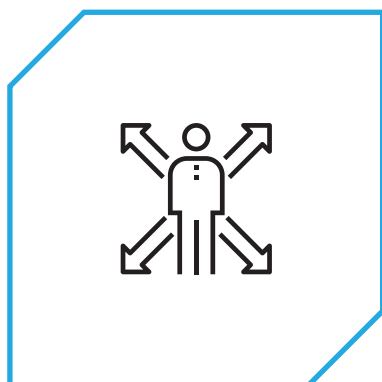


Progetto LIFE

Il progetto, selezionato nell'ambito del "Bandop 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 ha completato la fase di sperimentazione nel 2023, coinvolgendo i candidati nella co-progettazione di percorsi formativi, creando una sinergia diretta con l'area Politiche Attive di Umana nella fase di uscita dai percorsi e offrendo ulteriori soluzioni formative.

Il miglioramento dei processi di lavoro continuerà anche nel 2024, con lo sviluppo di un forum online e l'attivazione di nuovi percorsi co-progettati dai partecipanti, garantendo il dialogo tra utenti e personale di Umana Forma all'interno del Portale Candidati.



Progetti per disoccupati

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

Tra i progetti realizzati, si segnalano:

- Percorso in collaborazione con il Competency Center dell'Università Ca' Foscari di Venezia, dal titolo "Employability Skills for Digital Enablers", con scopo la formazione di giovani neolaureati da inserire all'interno dei team che guidano la trasformazione digitale delle proprie organizzazioni, attivando la digital transformation grazie ad una visione strategica e skills adeguate;
- Percorsi di formazione erogati nel 2023 su tematiche innovative: Automazione 4.0, Robotica, Manufacturing Execution System (MES), Cyber Security, Intelligenza Artificiale con principi di ETL e algoritmi di Deep Learning e Machine Learning, Project Management e metodologia Agile;
- **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.

Rientra in tali percorsi la formazione attivata all'interno della misura GOL (per l'accompagnamento al lavoro, l'aggiornamento o riqualificazione professionale) e percorsi in rete con gli altri servizi territoriali (sociali, sociosanitari, di conciliazione, educativi) nel caso di bisogni complessi, quali quelli di persone con disabilità o con fragilità. A partire da una fase iniziale di valutazione dell'occupabilità (assessment) le persone sono state indirizzate al percorso più adeguato. Sono stati attivati numerosi percorsi, molti relativi al potenziamento delle Digital Skills e all'alfabetizzazione digitale del cittadino, fondamentali per aumentare l'occupabilità di soggetti fragili, partendo da operazioni di base (ad esempio connesse alla gestione dello SPID e all'interazione con la pubblica amministrazione attraverso i canali di comunicazione digitale, piuttosto che all'utilizzo di device e strumenti di posta elettronica, con particolare focus alla gestione dei dati nel rispetto della privacy).



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. Nel corso del 2023 U.Form ha accompagnato 7 aziende per un totale di 105 collaboratori formati attraverso l'erogazione di 494 ore di formazione in ambito digital.
- **Formazione volta allo sviluppo delle competenze di base** dei lavoratori e a facilitare **ed incrementare la loro professionalità**:
 - Sono state coinvolte 239 persone e erogate 1.270 ore di formazione in ambito Digital grazie al Catalogo Fondimpresa 2/2023, che promuove la formazione finalizzata allo sviluppo delle competenze di base dei lavoratori, con priorità a quelli occupati in aziende di piccole e medie dimensioni.
 - Per le aziende con meno di 50 dipendenti il Catalogo For.Te è stato promosso dal fondo per incrementare la formazione dei lavoratori: nel 2023 sono stati erogati 36 interventi formativi, a 34 aziende e 114 allievi, per 352 ore di formazione riguardanti tematiche Digital.
 - 41 aziende hanno richiesto percorsi di formazione, autofinanziati o erogati tramite il proprio conto formazione, con almeno un intervento su tematiche di Digital Transformation ed Informatica.



Progetti formativi dedicati ai dirigenti

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

- **Progetti di formazione manageriale** finalizzati a 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.

Nel 2023 sono state erogate un totale di 939 ore e 24 dirigenti partecipanti e di queste, 258 ore sono verticali su temi digital, coinvolgendo 7 dirigenti.



La digitalizzazione per migliorare le condizioni di lavoro

Il Gruppo Umana ha 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.



SMACT – Competence Center

Umana è tra i soci fondatori di SMACT, il Competence Center ad alta specializzazione dedicato alle tecnologie in ambito Industria 4.0 approvato dal Ministero dello Sviluppo Economico. I soci fondatori di SMACT sono le università del Triveneto (Padova, Verona, Venezia – Ca' Foscari, IUAV, Trento, Bolzano, Udine e SISSA di Trieste), due enti di ricerca (l'Istituto Nazionale di Fisica Nucleare e la Fondazione Bruno Kessler), la Camera di Commercio di Padova e un gruppo di aziende private attive in diversi settori.

Umana supporta le attività di SMOACT negli ambiti legati allo sviluppo e della diffusione delle nuove competenze nel mercato del lavoro.

Tra gli altri progetti, Umana ha collaborato in Partnership nell'ambito del percorso SMOACT4HR, dedicato alle figure HR che vogliono sviluppare maggiori competenze in ambito digitale e dell'innovazione aumentando la propria propensione alla sperimentazione e apertura alla trasformazione. Ha inoltre supportato SMOACT nella progettazione e relativa candidatura al Fondo Repubblica Digitale del progetto "DIGI4UP", destinato alla formazione di persone disoccupate con età tra i 35 e 50 anni, lavorando sulle digital skills e le soft skills necessarie al reinserimento lavorativo.



Portale di apprendimento ULearn:

Nel 2020 è stato introdotto **ULearn**, la 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. Nell'ultimo biennio è stata ulteriormente aggiornata nei contenuti, attraverso la riorganizzazione dei corsi presenti in piattaforma. I corsi FAD (Formazione a distanza) "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. Nel 2023 la piattaforma è stata utilizzata per ospitare contenuti formativi da erogare ai lavoratori somministrati di specifiche aziende utilizzatrici. La formazione aggiuntiva a quella obbligatoria, fornita dalla piattaforma, ha permesso ai lavoratori somministrati in ingresso in azienda di aumentare la consapevolezza sul lavoro e il proprio livello di competenze.

Gli utenti che hanno effettuato il loro primo accesso alla piattaforma nel 2023 sono stati **7.823**.



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, 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 formativo, della durata di 180 ore, 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 (240 ore), un percorso di alta formazione finalizzato all’inserimento lavorativo, arricchito da un Open Bagde per attestare le competenze acquisite. 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.

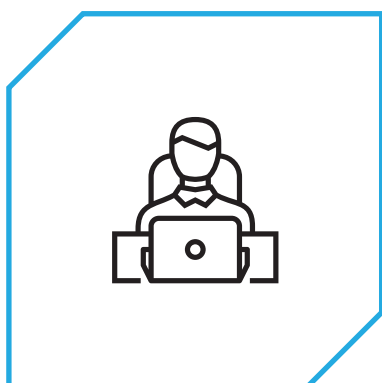
“Inclusive Insight” è un percorso inclusivo e destinato ad incentivare una cultura aziendale in cui l’inserimento di persone con disabilità sia vista come un’opportunità da cogliere e non solo un obbligo da assolvere.

Il progetto è stato un successo in quanto ha permesso di avviare al lavoro diversi studenti 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 a soluzione per facilitare la realizzazione di corsi di formazione per il 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 2023 è proseguita la modalità di lavoro agile da parte delle aziende. 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.



Digital 4 Women Empowerment – D4WE

Umana e Umana Forma hanno supportato il progetto “Digital 4 Women Empowerment”, sviluppato da Fondazione Ortygia e Future Education Modena e selezionato dal Fondo per la Repubblica Digitale, che punta all'empowerment femminile tramite un percorso formativo incentrato su competenze Soft e Digital e Life Skill dedicato a cento donne residenti tra Sicilia e Calabria.

Il progetto mira a facilitare l'inserimento lavorativo e la crescita professionale delle beneficiarie e contribuirà a diminuire il gender gap nel settore STEM e a favorire l'occupazione femminile nel Sud Italia.



Primavera della STEM UMANA

Progetto “primavera della STEM”

In collaborazione con l'Area Orientamento e le istituzioni educative, è stato ampliato il programma di incontri e workshop sulle competenze STEM, con un focus particolare sulla promozione di queste discipline tra le ragazze. In particolare, il Gruppo Umana ha attivamente partecipato al progetto “Primavera delle STEM” del Comune di Milano, promuovendo la partecipazione degli studenti e offrendo loro l'opportunità di esplorare le carriere legate alle scienze, alla tecnologia, all'ingegneria e alla matematica.



CIMA

Progetto CIMA (Campus ITS MIND Academy)

È stato avviato con successo nel corso del 2023, rappresentando un importante punto di riferimento per i giovani che desiderano accedere alle opportunità formative nel settore dell'innovazione e della tecnologia. Attraverso questa iniziativa, il Gruppo mira a creare un ponte tra il mondo accademico e quello produttivo, fornendo agli studenti le competenze e le conoscenze necessarie per avere successo nel mercato del lavoro.



La digitalizzazione come vantaggio competitivo

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



CVING

CVing nel processo di selezione

In seguito all'acquisizione di CVing nel 2020, giovane e innovativa azienda specializzata nell'e-recruiting, è stato predisposto un innovativo strumento per la gestione del processo di selezione, a disposizione di tutte le filiali Umana e delle 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.

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



L'innovazione tecnologica per portare al successo candidati e clienti

Grazie all'impiego della digitalizzazione, Umana ha rafforzato l'efficacia delle proprie attività. Ad esempio, viene acquisito un numero maggiore di candidature e, attraverso l'utilizzo di processi più snelli, è possibile dedicare maggiore attenzione alla costruzione di un rapporto personale con i candidati. Per stimolare ulteriormente la cultura digitale nel mondo del lavoro e creare nuove opportunità e posizioni, Umana si impegna inoltre nell'erogazione di corsi formativi per aziende e candidati.



Nuova gestione delle candidature durante gli eventi di orientamento

Dal 2020 è stato 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 dagli 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 l'attività di Umana.



Supportare la digitalizzazione delle aziende attraverso partnership

Umana promuove costantemente partnership con centri di ricerca, università e aziende per supportare il processo di digitalizzazione delle imprese: negli ultimi anni Il Gruppo ha preso parte e collaborato alla realizzazione di numerosi progetti in un'ottica di valorizzazione delle competenze degli 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

A dicembre 2022 Umana è entrata 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. Nel 2023 Umana ha rafforzato la propria presenza partecipando ad attività ospitate dagli altri “Village” della rete (in particolare quello di Parma) e utilizzerà l’ampliamento della partecipazione per toccare ulteriori territori in futuro.



Partnership con SAP

Nel 2023 il rapporto di partnership con SAP e Umana si è rafforzato ulteriormente. Questo importante accordo conferma Umana come SAP Education Partner in Italia.

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.



MIND - Milano Innovation District

Umana è stata 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 una "piattaforma" dei lavori del futuro e del futuro dei lavori.



Digital Meet

Dal 2016 Umana è 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

Umana coltiva 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, il Gruppo Umana è rappresentato all'interno del Comitato Tecnico-Scientifico dell'Hub proprio in virtù della propria 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, il Gruppo si prefigge di raggiungere ambiziosi traguardi anche in ambito digital.

Tra questi si mira:

- 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.

3.3 L'offerta formativa in continua evoluzione

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 il Gruppo Umana risponde 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.

Per quanto riguarda la **Divisione Formazione Aziendale** del Gruppo, nel corso del 2023 le aziende clienti di Umana Forma e U.Form. hanno attivato percorsi formativi su varie tematiche (autofinanziati o finanziati tramite Conto Formazione, Avvisi dei Fondi Interprofessionali o altri Bandi Pubblici).

Nello specifico, i percorsi attivati nel 2023 (962 totali) nelle aree maggiormente rappresentative sono:

- 57 in ambito Comunicazione;
- 172 in ambito Sicurezza;
- 116 in ambito Informatica e Digital Transformation;
- 94 in area Lingue;
- 39 negli ambiti Produzione, Area Tecnica, Logistica;
- 39 in ambito Amministrativo e di Gestione Aziendale;
- 14 percorsi Esperienziali;
- 95 su tematiche di Sostenibilità;
- 99 negli ambiti Evoluzione Organizzativa (HR) e Organizzazione Aziendale;
- 39 sui temi di Sales & Marketing e Internazionalizzazione;
- 124 sulle Competenze Trasversali.

Nell'ambito di alcune verticali tematiche, quali ad esempio i driver di innovazione ESG e Digital, Umana Forma e U.Form 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.

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 2023, sono state avviate 88 Academy su tematiche prettamente ICT. Gli studenti che hanno portato a termine con successo il percorso di Academy sono 762. Sono 448 gli studenti che, a seguito di un'Academy, hanno iniziato una missione in somministrazione 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.

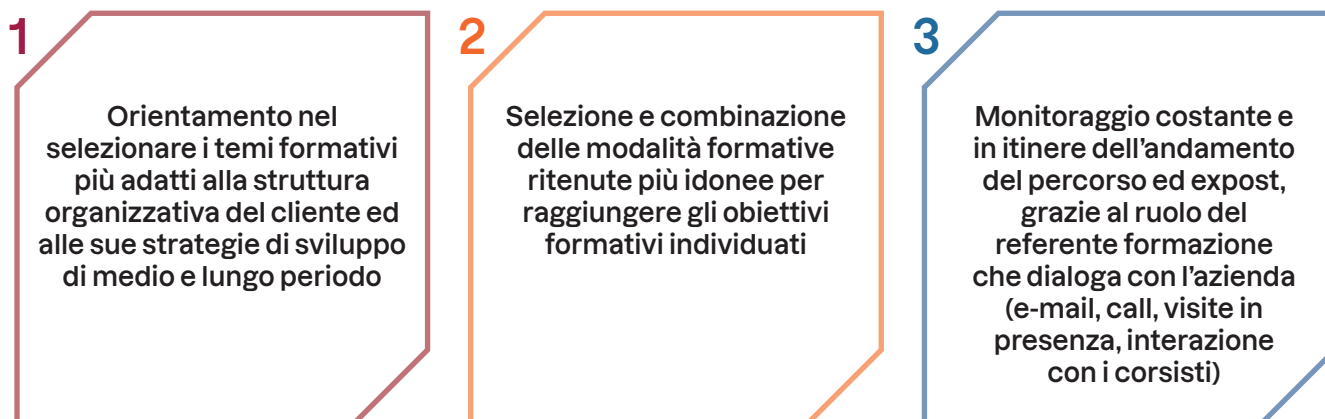
3.3.1 Per le imprese

Formazione e aggiornamento del proprio personale sono alla base del vantaggio competitivo delle imprese. Per questo, il Gruppo Umana offre ogni giorno a tutte le proprie 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 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. vengono progettati 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 rete commerciale e le filiali di Umana costituiscono i due canali principali per raccogliere i fabbisogni formativi delle imprese.

I tre step fondamentali con cui si articolano le attività del Gruppo Umana 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 2023 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 e U.Form, nel corso dell'annualità 2023, 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 “SRC: Strategia, Rendicontabilità e Comunicazione della Green Transition”

Il progetto multaziendale, che coinvolge 6 aziende tramite Fondimpresa, ha sviluppato brevi cicli di incontri formativi per veicolare tematiche legate alla sostenibilità, avviando un dialogo con imprese che ad oggi non hanno ancora strutturato una chiara strategia di sostenibilità (384 ore di formazione erogate). Il programma si è sviluppato nel 2023 attraverso gli “Appuntamenti formativi” di seguito descritti.

- **Appuntamento #1 “I leader della sostenibilità”**, 12 ore, a maggio 2023 in 5 Aziende (6 partecipanti):

Il percorso ha permesso di formare i partecipanti in merito alle strategie e agli strumenti propri della sostenibilità aziendale, in modo che diventino dei punti di riferimento all'interno delle proprie organizzazioni, capaci di guidare l'innovazione in ottica ESG (ambientale, sociale e di governance) e di creare un concreto vantaggio competitivo; inoltre, sono state introdotte le modalità di misurazione, di pianificazione strategica e di progettazione sostenibile che hanno permesso di acquisire una piena consapevolezza in merito alle opportunità di sviluppo e di business, generate da modelli aziendali sostenibili, circolari e innovativi.

- **Appuntamento #2 “Guidare l’innovazione sostenibile”**, 9 ore, a settembre 2023 in 4 aziende (4 partecipanti):
Il percorso è stato erogato completamente online ed è stato strutturato in tre sessioni formative che hanno permesso di affrontare la sostenibilità ambientale, sociale e di governance sia dal punto di vista teorico, introducendo i concetti alla base dello sviluppo sostenibile e gli strumenti fondamentali per governare la sostenibilità in azienda, sia con un approccio pratico ed interattivo, con la presentazione di casi studio reali ed un laboratorio conclusivo, che darà la possibilità di utilizzare strumenti propri dell’innovazione strategica, come il Circular Business Model.
- **Appuntamento #3 “Parità di Genere”** 6 ore, a giugno 2023 in 8 aziende, 10 partecipanti:
Il terzo appuntamento, riguardante l’istituzione della certificazione della parità di genere, ha riaperto l’attenzione su un tema non certo nuovo: come affrontare la parità di genere e l’inclusività sui luoghi di lavoro. Il corso ha rappresentato un’opportunità per definire strategie di sviluppo in ambito gender diversity, strutturare un team dedicato e formalizzare processi e procedure interne, coerentemente con standard autorevoli come quelli impostati dall’Ente Italiano di Normazione (UNI) e volti a definire le prassi UNI PdR 125/2022.

Self-assessment per la Green Governance

Umana ha collaborato con un team di docenti e ricercatori del Dipartimento di Management dell’Università Ca’ Foscari Venezia, operanti in particolare nell’ambito del Sustainability Lab, per lo sviluppo di uno strumento di assessment in autovalutazione sul tema della governance ambientale e 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 ad un monitoraggio e ad una misurazione dei risultati ottenuti in itinere ed ex post.

Lo strumento è strutturato in 47 domande, suddivise in 6 aree di indagine: tutela della biodiversità; riduzione dell’inquinamento; decarbonizzazione; digitalizzazione green; economia circolare.

Nel 2023 è stato somministrato il questionario a 54 imprese (su 101 imprese cui è stato proposto lo strumento). L’80% delle aziende appartiene al settore manifatturiero, soprattutto metalmeccanico, chimica/plastica e filiera tessile. 20 aziende sotto i 10 M di fatturato; 22 tra i 10 e i 50 M; 12 sopra i 50 M. Il 9% risulta advanced (con punteggio superiore ai 75 punti), il 46% intermediate (con un punteggio tra i 35 e i 75 punti), il 45% beginner (sotto i 35 punti). Il punteggio medio rilevato è di 42,12 punti. 21 aziende attivano altri percorsi di sostenibilità (7 già erogati nel 2023, 14 da svolgere/finanziare nel 2024).

Formazione manageriale

Progetti di formazione rivolti a manager, sviluppati grazie al supporto di specifici fondi interprofessionali (Fondirigenti). Tali progetti nel 2023 hanno prodotto 665 ore di formazione, attivando 23 percorsi formativi e coinvolgendo 41 dirigenti di 16 aziende. In particolare, gli avvisi Fondirigenti 1/2022 (rivolto principalmente a giovani dirigenti) e 2/2022 (rivolto esclusivamente a dirigenti donne), hanno permesso di lavorare sulle seguenti macro-tematiche:

- **Sostenibilità ambientale e sociale**
- **Transizione digitale**
- **Gestione dei rischi e delle crisi: energetica, finanziaria, della supply chain e della cybersicurezza**
- **Competenze per il cambiamento**

Sugli stessi argomenti, suddivisi in tre sezioni formative (innovazione, sostenibilità e resilienza), insisteranno le attività finanziate dall'avviso 1/2023 (dedicato alle PMI), avviato a fine 2023 e che vedrà la fase di erogazione della formazione nel 2024.

Le tematiche su cui si è incentrata la formazione sono le seguenti:

- **Transizione Digitale:** Formazione manageriale rivolta ai dirigenti nell'ambito dell'avviso 1/2023 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 e cambiamento organizzativo:** Progetti di formazione manageriale rivolta ai dirigenti, 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 (monitoraggio e analisi delle performance).
Progetti formativi che affrontano il tema della gestione del rischio e delle crisi energetica, finanziaria, della supply chain e della cybersicurezza, dal punto di vista strategico ed introducendo strumenti di monitoraggio e prevenzione, inserendo la gestione del rischio nell'ambito più ampio della gestione del cambiamento.
- **Strategie ESG:** Formazione manageriale che affronta tematiche di sostenibilità integrata, quindi ambientale (strumenti, normative, strategie per sviluppare il percorso di green transition), sociale (welfare e wellbeing, diversity management, HR sostenibile) e di governance (rendicontazione di sostenibilità e Supply Chain Management).

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: 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 ha visto approvato dal Fondo il proprio catalogo per il 2023, erogando 3.874 ore di formazione, per un totale di 731 partecipanti e 56 aziende, con 147 percorsi attivati.
- **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 - nel 2023 sono state erogate 352 ore di formazione, coinvolgendo 34 aziende e 114 allievi, per un totale di 36 interventi formativi (tematiche prettamente digitali, ad esempio a supporto dei processi aziendali; competenze tecnologico-digitali a supporto dell'operatività d'ufficio; dematerializzazione e archiviazione digitale; competenze per sviluppare ed utilizzare strumenti e metodologie del lavoro Agile; Web e Social Media).
- **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”. Nel 2023, sono stati erogati 104 corsi, per un totale di 1977 ore, con la partecipazione di 476 allievi.

Progettualità per disoccupati e lavoratori in somministrazione

Nell'ambito delle attività finanziate da Umana attraverso il Fondo Forma.Temp (Fondo per la formazione dei lavoratori in somministrazione), i progetti, per vocazione stessa del fondo, sono stati orientati alla formazione di candidati disoccupati, con la finalità di promuoverne l'inserimento o il reinserimento nel mercato del lavoro o l'aggiornamento dei lavoratori in somministrazione.

A seguire si riportano 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 Ebitemp per agevolare l'accoglienza e l'integrazione di migranti nel corso del 2023. Il percorso previsto da “Form.Integra” si divide in tre step principali: Bilancio di competenze, Lingue e cultura e Formazione professionalizzante.

Nell'ambito della misura, sono stati costruiti da Umana i bilanci di competenze per 207 persone e sono state erogate più di 3800 ore di formazione.

Formazione sul diritto mirato

Il Diritto mirato, strumento anch'esso 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 socio-economici 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;
- favorire il reinserimento e l'integrazione lavorativa delle persone, in contesti anche diversi da quelli di provenienza, attraverso l'aggiornamento delle competenze specifiche.

Nel corso del 2023, hanno svolto il bilancio di competenze 36 persone (avvio del percorso in ambito Diritto Mirato) e sono state erogate 1200 ore di formazione in totale.

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.

3.3.2 Per le persone

L'obiettivo principale che il Gruppo Umana si pone nell'ambito della formazione è di accompagnare le persone in un percorso di aggiornamento e crescita continua che permetta loro di essere sempre al passo con il mercato del lavoro.

4.587 corsi erogati
a disoccupati, che
hanno coinvolto **19.918**
persone

L'offerta formativa che Umana propone ai candidati attraverso Umana Forma è costituita da:

Corsi finanziati

Si tratta dell'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.

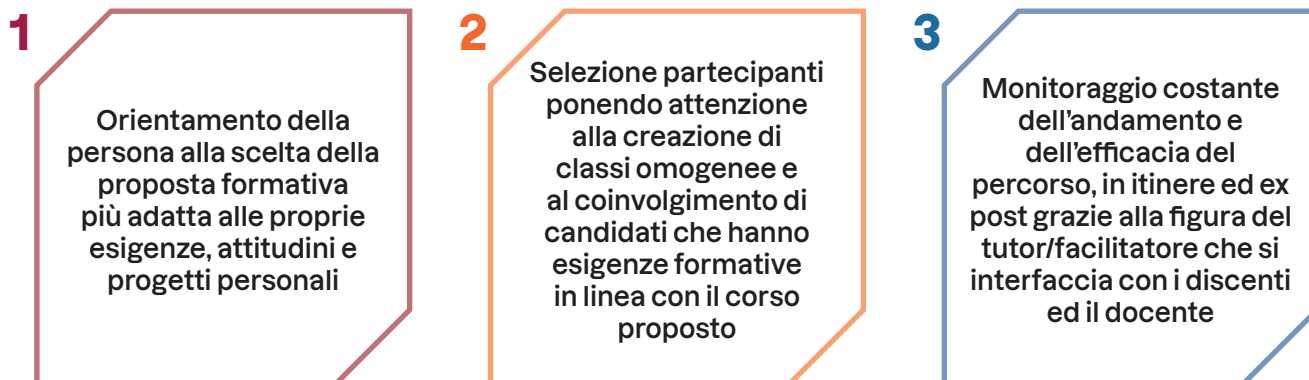
Corsi Executive

Si tratta di una 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 2023, la Divisione Formazione, facente capo ad Umana Forma e U. Form. ha organizzato 5.438 corsi di formazione, fruiti da 41.008 allievi in 271.110 ore di formazione. Di questi, **4.587 corsi** sono stati realizzati a beneficio di soggetti disoccupati, finanziati con il fondo **Forma.Temp**, e hanno coinvolto **19.918 destinatari**, concretizzandosi in **191.532 ore** di formazione. In particolare, **15.558 ore** sono state erogate nell'ambito della sicurezza sul lavoro.

In aggiunta **851 corsi** sono stati 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 **21.090 destinatari** e si sono concretizzati in **79.578 ore di formazione**. Di queste, **13.386 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 2023 Umana Forma ha ottenuto un punteggio di **4,75** (su scala da 1 a 5) in riferimento ai percorsi formativi (contenuti, progettazione, docenti) e un punteggio di **4,56** su 5 in riferimento alle risorse messe a disposizione per la formazione (aule fisiche e virtuali, tutoraggio, segreteria). Sempre nel 2023, U.Form. ha ottenuto un punteggio di **4,68** su 5 nel primo caso e di **4,63** su 5 nel secondo.

IL NOSTRO IMPEGNO PER IL FUTURO

L'impegno di Umana proseguirà anche in futuro per incrementare i 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.

3.4 La soddisfazione dei clienti

L'essenza del fare impresa, per Gruppo Umana, sta nel compiere un percorso al fianco delle aziende, condividendone i valori, rispondendo alle loro esigenze, individuando, e spesso anticipando, le loro necessità. Le sfide che vengono proposte e affrontate ogni giorno con entusiasmo diventano per Umana tappe fondamentali lungo questa strada.

Il Gruppo cerca di costruire un rapporto stretto con i diversi territori in cui sono inserite e a cui si fa riferimento, coltivando giorno dopo giorno i rapporti che lo 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 modo di agire di Umana.

Il 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.

Questo approccio viene adottato anche nella gestione del cliente lavoratore, garantendo dispiegamento delle competenze dello staff, nell'ottica di una gestione a tutto tondo delle persone che si affidano al Gruppo Umana.

La strategia aziendale di Umana, 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 personale interno con riferimento al tema della contrattualistica e coinvolgendo 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, il Gruppo ha sviluppato una specifica procedura che segue costantemente nei rapporti che vengono instaurati:

- **Garantire visite periodiche al cliente azienda**
- **Raccolta delle esigenze in loco**
- **Verifica costante sull'andamento della missione/servizi offerti**
- **Monitoraggio da parte dei responsabili di funzione, tramite affiancamenti, del target di performance degli operatori e del grado di soddisfazione del cliente**
- **Condivisione con le diverse funzioni aziendali per verificare ulteriori spazi di azione**

In ogni fase di questa procedura si garantisce 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. Viene perseguita la continuità nelle relazioni, favorendo le condizioni per generare stabilità presso i team di lavoro interno.

È ritenuto fondamentale lo sviluppo di soluzioni e strumenti concreti per sviluppare le relazioni con i clienti in maniera ottimale. Tra questi si annoverano:

- 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, viene monitorato periodicamente anche a livello quantitativo la soddisfazione degli stakeholder, attraverso analisi di **customer satisfaction** condotte mediante questionari che vengono somministrati dal personale di filiale, nei confronti del lavoratore, e dal commerciale di riferimento, nei confronti del cliente azienda.

Viene monitorato 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**, misurando la performance anche in termini di aumento e integrazione della gamma di servizi offerti ai clienti attivi e di durata dei contratti in essere con gli stessi. Il Gruppo si impegna ad incrementare il numero dei clienti attivi, a diversificarli e ad attivarne di nuovi. Inoltre, si propone per il futuro di attuare un aumento e un'integrazione della gamma di servizi offerti ai clienti.

La stessa attività avviene anche in relazione all'evoluzione della posizione verso il cliente persona, mediante il monitoraggio del **numero di candidati iscritti alla banca dati di Umana**, del **numero di dipendenti assunti** presso le aziende clienti o **stabilizzati** presso le stesse. Tra gli obiettivi perseguiti, quello di consolidare il numero di candidati iscritti alla banca dati anche mediante i canali di reclutamento digitale implementati e in continua evoluzione e di aumentare il numero dei dipendenti assunti e stabilizzati.

La divisione Itinere ha sviluppato invece il servizio "**Strategie previdenziali**", dedicato al mondo delle imprese e volto all'elaborazione di analisi e opportunità previdenziali in ottica di rafforzamento della talent retention, a cui si affianca la partnership avviata con l'azienda **Scenari S.r.l.**, al fine di fornire a 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 il Gruppo, sia dal punto di vista dell'attrattività sia dal punto di vista della fidelizzazione dei 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 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 team operano per le persone e forniscono il servizio formativo complementare e antecedente a quello della somministrazione di lavoro, fornendo risposte tempestive ed in linea con i tempi propri della somministrazione stessa.

Ogni filiale Umana Forma e U.Form 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, il Gruppo riesce a gestire le richieste di potenziali clienti su tutto il territorio nazionale. In particolare, le 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., viene messo 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. L'efficacia dei corsi proposti viene monitorata 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 aziende clienti e di aziende prospect avviene mediante frequenti inviti a webinar e/o workshop legati ad eventi formativi. I commerciali dell'azienda svolgono inoltre delle visite in loco per analizzare e valutare meglio i fabbisogni formativi dei clienti.

Il Gruppo si propone di raggiungere nei prossimi anni una **maggiore innovazione** e un **miglioramento** delle **proposte formative**, sia nei contenuti sia nelle modalità di fruizione, ed un **potenziamento** della **organizzazione commerciale**, anche attraverso un'espansione in nuove aree geografiche.



Azioni mirate
e finalizzate
all'abbattimento
degli impatti
ambientali
negativi



4. L'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 persone.



Il nostro impegno per l'ambiente

Highlights

100%

Energia elettrica da fonte rinnovabile

**ISO 14001:15
ISO 50001:18**

Certificazioni consolidate nel 2023

93%

Auto aziendali in classe euro 6



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.



4.1 Attenzione costante ai temi ambientali

L'attenzione ai temi della **sostenibilità ambientale** e al **cambiamento climatico** è ormai sensibilità comune. Il settore in cui il Gruppo opera ha un impatto limitato sull'ambiente. Ciononostante, è ferma convinzione di Umana che l'adozione di approcci orientati all'efficientamento delle risorse energetiche e alla riduzione degli impatti ambientali sia fondamentale per ogni organizzazione. Per il terzo anno consecutivo è stato 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. Il Gruppo ha intrapreso una serie di azioni, funzionali a minimizzare i propri impatti ambientali, che vengono illustrate dettagliatamente di seguito.

Le principali iniziative implementate nel 2022 e in evoluzione nel 2023 sono:

Inserimento di criteri ambientali nel Patto di Condotta per la scelta dei 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 **scelta dei fornitori strategici**.

Sistema di Gestione Ambientale e dell'Energia

Si è portato a termine il percorso di certificazione del 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**.

Piano di sostituzione della flotta aziendale

Approvato il "Piano di sostituzione della flotta aziendale con mezzi a ridotto impatto ambientale", in coerenza con gli obiettivi del Piano Strategico di Sostenibilità. Il Piano definisce una strategia a lungo termine sulla mobilità aziendale, finalizzata all'abbattimento delle emissioni GHG.

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 e rischi per la continuità dell'attività (attività sensibili);
- prevedono specifici protocolli e procedure diretti a monitorare le attività sensibili mediante definizione di ruoli e responsabilità specifiche, attività da svolgere, flussi comunicativi e, se del caso, documenti di registrazione, ove previsti a testimonianza delle attività. I processi sono stati formalizzati in una mappa dei processi e riportati nelle analisi di contesto e delle parti interessate.

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.

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, per le società di cui al perimetro, e a tutte le sedi operative dislocate sul territorio nazionale.

Lo sviluppo del Sistema di Gestione prevede i seguenti programmi di riduzione dei consumi energetici:

- Definizione degli obiettivi energetici a partire dalla baseline costruita sui consumi consuntivati nel corso dei precedenti esercizi;
- Monitoraggio strumentale dei consumi attraverso sistema Energy Insight e piattaforma Power Radar del fornitore Centrica Business Solutions Italia: il monitoraggio è stato installato nel mese di settembre 2021 su una parte del campione definito quale perimetro del Sistema di Gestione stesso.
- Definizione delle buone prassi operative, per le sedi e per le filiali, relative all'uso dei vettori energetici (luce e forza motrice);

In linea con l'approccio adottato e ad integrazione e completamento dello stesso, Umana nel 2023 ha perseguito il **percorso di ampliamento del Sistema di Gestione, certificato secondo i requisiti** dello standard **ISO 14001:2015**, per la gestione dell'ambiente, e **ISO 50001:2018**, per la gestione dell'energia.

Il perimetro sul quale il suddetto sistema di gestione insiste consta di:

- Una sede direzionale ubicata a Marghera (VE)
- 30 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:

- attività di monitoraggio strumentale e analisi dei dati;
- definizione delle regole operative di conduzione dei luoghi di lavoro col fine di minimizzare gli usi di energia elettrica;
- attività di formazione al personale sulle modalità operative di cui al punto 2;
- attività di audit interno svolto da personale qualificato al fine di verificare la continua applicazione del sistema di gestione;
- riesame periodico dei risultati da parte della Direzione e definizione degli obiettivi periodici.

4.1.1 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, il Gruppo si impegna a giocare un ruolo attivo in questa partita che coinvolge tutti, nella convinzione 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 modalità di gestione dell'energia, di misurare e fare reporting rispetto agli usi energetici delle sedi e filiali di Umana, permette di identificare ed implementare progetti di miglioramento dell'efficienza energetica. A tal fine, il **monitoraggio dei consumi** è stato implementato in 10 siti rappresentativi e nella 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.

Le iniziative intraprese fino ad ora sono state: relamping del sistema illuminante attraverso la sostituzione puntuale nelle sedi delle plafoniere neon con corpi illuminanti led diversificati per necessità di utilizzo (postazioni VDT o corridoi di transito) con un abbattimento dei consumi stimato di circa il 50%. Il monitoraggio è stato implementato già in 10 siti rappresentativi, oltre alla sede centrale. Ciò può consentire risparmi conseguenti al controllo dei consumi negli orari non di occupazione, oltre a stimolare buone pratiche.

Altre iniziative proposte nel 2023 sono state:

- Erogazione di una formazione dedicata ai possessori di auto aziendale sui principi di "guida sicura e ecodriving", per un complessivo di più di 170 persone formate e addestrate all'utilizzo "ecologico" del mezzo aziendale. I risultati ottenuti in fase di formazione hanno testimoniato che l'applicazione delle "buone prassi" di guida trasferite possono condurre a una riduzione dei consumi compresa tra il 15 e il 20%.
- Affinamento del database di raccolta dei dati di monitoraggio dei consumi, in modo da avere maggiormente sotto controllo l'andamento dei consumi delle sedi e delle filiali territoriali.

Per quanto concerne le iniziative legate all'efficienza energetica che il Gruppo Umana ha introdotto, si riporta quanto di seguito:

- rinnovo contratto di fornitura di energia elettrica derivante al 100% da fonti rinnovabili: la fornitura riguarda tutti i POD distribuiti su tutto il territorio nazionale, compresi i POD delle aziende Umana Forma, U.Form. e Uomo e Impresa;
- rinnovo periodico del parco auto con aggiornamento dello stesso alle classi di consumo meno impattanti a livello di emissioni di CO2 e definizione della strategia per l'adozione di tecnologie per la mobilità compatibili e a minor impatto ambientale, con l'approvazione del "Piano di sostituzione della flotta aziendale con mezzi a ridotto impatto ambientale";
- adozione Travel Policy che disciplina i viaggi di lavoro del personale delle aziende del Gruppo Umana (di seguito "Umana") incaricato di svolgere la propria attività al di fuori della sede di lavoro. Gli obiettivi sono quelli di fornire al personale un approccio coerente, disciplinato ed efficace ai viaggi di lavoro e di contenere al massimo le spese e gli impatti ambientali collegati.

Altri obiettivi che verranno perseguiti nel corso dell'anno:

- Creazione di una reportistica ad hoc per il coinvolgimento diretto del personale che utilizza mezzi aziendali con conseguente ingaggio degli stessi nel perseguimento degli obiettivi di riduzione dei consumi di gasolio del 10%;
- Formazione a tutto il personale sulle buone prassi per la gestione dei vettori energetici;
- Riduzione dei consumi del 5% a fronte del monitoraggio e della formazione erogata.

Dal punto di vista dei programmi futuri sono in fase di valutazione l'installazione di un impianto fotovoltaico per la produzione di energia rinnovabile e interventi di efficientamento energetico sulla struttura dell'edificio per l'ottimizzazione dei consumi energetici.

Nella tabella sottostante si mostrano i consumi energetici in GJ di **Umana, Umana Forma, U.Form. e Uomo e Impresa**, per il triennio 2021-2023. Nel 2023 il totale dei consumi di energia è di **22.164 GJ**.

Una prova significativa del rafforzamento dell'impegno di Umana 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)¹				
	u.m.	2021	2022	2023
Consumi da fonte non rinnovabile	GJ	12.589	13.578	15.775
Gas naturale	GJ	4.783	3.973	5.170,97
GPL per autotrazione	GJ	0	0	0
Benzina per la flotta auto	GJ	116	890	1.408,43
Gasolio per la flotta auto	GJ	7.691	8.715	9.195,74
Consumi da fonte rinnovabile	GJ	0	0	0
Consumi di energia acquistata	GJ	6.452	6.679	6.389
da fonti non rinnovabili	GJ	0	0	0
da fonti rinnovabili	GJ	6.452	6.679	6.389

L'indice di intensità energetica per il 2023 risulta essere di 5,2 MWh/dipendente, in linea con l'anno precedente.

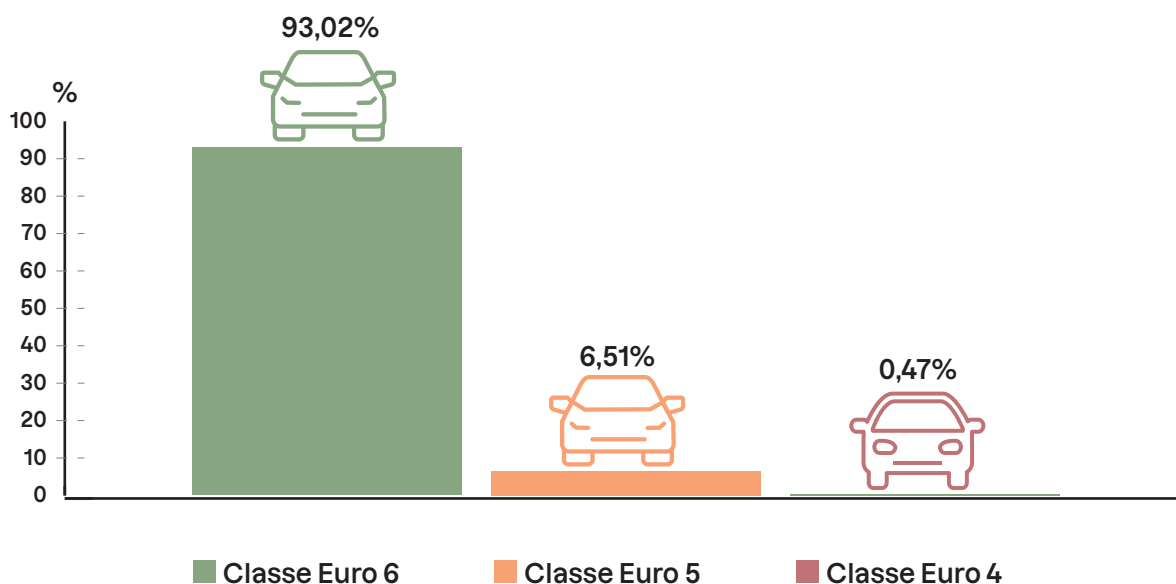
INTENSITÀ ENERGETICA (GRI 302-3)				
	u.m.	2021	2022	2023
Indice di intensità energetica²	MWh/n. dipendenti	5,3	5,2	5,2

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 L'indice di intensità energetica è stato calcolato dividendo i consumi (MWh) per il numero totale di dipendenti del Gruppo.

In linea con il percorso intrapreso gli scorsi anni, al fine di ridurre le 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. Durante il corso del 2023 sono stati erogati i corsi progettati coinvolgendo 178 persone. L'obiettivo è quello di perseguire gli obiettivi di riduzione dei consumi iniziata con le campagne di sensibilizzazione attivate nel 2023, 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 2023 le auto Classe Euro 6 sono il 93,02% rispetto al totale delle auto del Gruppo.

Anche la **TravelPolicy** 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. Alla luce di ciò, sono in fase di definizione politiche specifiche per l'utilizzo delle auto aziendali al fine di:

- monitorare puntualmente i consumi;
- migliorare la gestione del parco auto.

Sono già in fase di programmazione ulteriori edizioni della formazione Eco-Driving, per gli utilizzatori di auto aziendale entrati in organico e non coinvolti nelle precedenti edizioni. È inoltre previsto un ampliamento del perimetro di certificazione in modo da coinvolgere un sempre maggior numero di sedi nella gestione del sistema di monitoraggio e ottimizzazione dei consumi.

Con riferimento alle emissioni calcolate per lo Scope 2, cioè le emissioni indirette, sia secondo la metodologia location based, che market based. Nel 2023 le emissioni di Scope 2 location based per il Gruppo risultano essere 473 tCO₂e, in diminuzione rispetto al 2022 (484,7 tCO₂e). Le emissioni di Scope 2 market based per il 2023 sono invece pari a 0 grazie all'utilizzo di energia al 100% rinnovabile.

EMISSIONI GHG TOTALI (GRI 305-1 – 305-2)				
	u.m.	2021	2022	2023
Scope 1 (Emissioni dirette) ¹	tCO ₂ e	755,9	837,6	960,4
Scope 2 Location based ²	tCO ₂ e	500,5	484,7	473,0
Scope 2 Market based	tCO ₂ e	0	0	0

L'indice di intensità emissiva di Gruppo per il 2023 risulta essere di 0,40 tCO₂e / dipendente, in diminuzione rispetto al 2021 e al 2022.

INTENSITÀ DELLE EMISSIONI GHG (GRI 305-4)				
	u.m.	2021	2022	2023
Indice di intensità delle emissioni ³	tCO ₂ e /n. dipendenti	0,50	0,45	0,40

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 di Scope 2 è stato utilizzato il rapporto ISPRA sugli indicatori di efficienza e decarbonizzazione (edizione 2023).

3 L'indice di intensità emissiva è calcolato dividendo le emissioni Scope 2 calcolate secondo metodologia location based (tCO₂e) per il numero totale di dipendenti. I valori dell'indice di intensità delle emissioni riferiti agli anni 2021 e 2022 sono stati ricalcolati e riesposti, effettuando un restatement del dato 2021 da 0,55 a 0,50 e 2022 da 0,50 a 0,45.

4.1.2 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 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.

Da tempo sono stati implementati **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.

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 e 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 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 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 64% del totale consumato nel 2023. Rispetto a questo ambito è previsto anche un target nel Piano Strategico per il solo utilizzo di carta FSC (Forest Stewardship Council) e/o proveniente da fonti riciclate entro il 2025.



5. L'impegno per le persone

La risorsa più preziosa di Umana è da sempre il **capitale umano**. Per questo, il Gruppo accompagna ogni persona che si affida a esso per realizzare la propria vita lavorativa, adeguandosi costantemente agli sviluppi della realtà imprenditoriale italiana.

Far emergere le potenzialità di ogni soggetto e, allo stesso tempo, rispondere efficacemente alle esigenze e alle sfide degli imprenditori rappresentano punti focali dell'impegno profuso dall'azienda.

Puntando alla crescita delle risorse con attività formative continue, il Gruppo si impegna a valorizzare le diversità e a promuovere l'inclusione e il benessere, aggiornando periodicamente le numerose iniziative di welfare.

Umana è consapevole che il talento, l'esperienza e la dedizione di ciascuna delle persone che costituiscono la sua essenza, contribuiscono a fornire servizi che rappresentano un valore per le imprese, gli enti ed i lavoratori che si affidano all'Azienda.

Supportare persone e organizzazioni nella realizzazione del loro vero potenziale rappresenta quindi da sempre lo scopo precipuo. Gruppo Umana cresce con le persone, perché far crescere le persone è sempre stato il miglior successo dell'Azienda.

Nel 2023 Gruppo Umana conta oltre 1.800 collaboratori e ha avviato al lavoro oltre 24.000 lavoratori somministrati.



L'impegno per le persone

Highlights

Premio Welcome

2023

per una società più
inclusiva
UNHCR

1.187

Dipendenti Umana e
società nel perimetro
nel 2023

>84%

Dipendenti diretti
del Gruppo Umana
assunti a tempo
indeterminato

26,2%

Dipendenti che
lavorano
da più di 10 anni nel
Gruppo Umana

84,8%

Donne in Umana
(2023)

27.280

Persone assunte in
somministrazione in
aziende clienti
(media 1° trimestre 2024)

1 su 3

Persone assunte
in somministrazione
a tempo indeterminato
in aziende clienti

89%

percentuale degli
assunti di genere
femminile nel 2023

77%

percentuale degli
assunti sotto i 30 anni
nel 2023



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 aggiungere 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.

5.1 Valorizzare i dipendenti diretti

Alla fine del 2023 i dipendenti diretti di Umana risultano essere 1.095 di cui oltre 85% donne.

DIPENDENTI DI UMANA PER GENERE (GRI 2-7)									
	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Totale	153	778	931	155	850	1005	161	934	1.095

Il turnover in entrata dei dipendenti nel 2023 si attesta intorno al 22%. Riguardo alla composizione complessiva di genere rilevata tra i nuovi assunti a fine 2023, risulta che **l'89% dei nuovi dipendenti sono donne** e il **79% di queste hanno meno di 30 anni**. Il dato registrato sulle uscite a fine 2023 è pari al 15%, in calo rispetto al dato 2022 (18%).

DIPENDENTI DI UMANA IN ENTRATA E TASSO DI ASSUNZIONI PER FASCIA D'ETÀ E GENERE (GRI 401-1)												
	2021				2022				2023			
Anni	Uomini	Donne	Totale	Tasso ¹	Uomini	Donne	Totale	Tasso ¹	Uomini	Donne	Totale	Tasso ¹
<= 29	12	140	152	51%	11	182	193	59%	16	187	203	52%
30-50	16	45	61	10%	15	49	64	10%	9	49	58	8%
>= 51	1	3	4	10%	1	1	2	4%	3	1	4	6%
Totale	29	188	217	23%	27	232	259	26%	28	237	265	22%
Tasso ²	19%	24%	23%		17%	27%	26%		16%	24%	22%	

DIPENDENTI DI UMANA IN USCITA E TASSO DI CESSAZIONI PER FASCIA D'ETÀ E GENERE (GRI 401-1)												
	2021				2022				2023			
Anni	Uomini	Donne	Totale	Tasso ¹	Uomini	Donne	Totale	Tasso ¹	Uomini	Donne	Totale	Tasso ¹
<= 29	3	14	17	6%	8	85	93	28%	6	87	93	24%
30-50	13	94	107	18%	13	73	86	14%	14	63	77	11%
>= 51	1	3	4	10%	4	2	6	12%	2	3	5	7%
Totale	17	111	128	14%	25	160	185	18%	22	153	175	15%
Tasso ²	11%	14%	14%		16%	19%	18%		12%	15%	15%	

¹ Percentuale calcolata sulla fascia di età.

² Percentuale calcolata sul genere.

Inoltre, di seguito riportiamo il dettaglio dei dipendenti per le controllate di cui al perimetro. Il totale dipendenti in entrata nelle controllate è 24, mentre il totale dipendenti in uscita è 12.

DIPENDENTI DELLE CONTROLLATE PER GENERE (GRI 2-7)									
	UOMO IMPRESA 2023			UMANA FORMA 2023			U.Form. 2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Totale	7	10	17	12	54	66	0	9	9

Garantire un ambiente di lavoro stimolante caratterizzato da stabilità occupazionale e con concrete opportunità di crescita professionale è per il Gruppo Umata prioritario. A conferma dell'impegno nell'incentivare rapporti produttivi e duraturi, nel 2023 oltre l'84% dei dipendenti del Gruppo Umata è assunto con **contratto a tempo indeterminato**.

DIPENDENTI DEL GRUPPO UMATA PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE E GENERE (GRI 2-7)									
	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Contratto determinato	18	141	159	14	167	181	21	174	195
Contratto indeterminato	149	693	842	155	748	903	159	833	992
Dipendenti a ore non garantite ¹	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Nel triennio 2021-2023, tutti i dipendenti del Gruppo Umata sono inquadrati nei contratti collettivi.

PERCENTUALE DI DIPENDENTI COPERTI DA ACCORDI DI CONTRATTAZIONE COLLETTIVA (GRI 2-30)			
	2021	2022	2023
Dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	1001	1084	1.187
Totale dipendenti	1001	1084	1.187
% 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.

5.1.1 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 94,3% della popolazione aziendale è costituita da impiegati, il 5,3% 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 2023 al 13% di uomini e 87% donne. Nel 2023 i quadri sono per il 51% uomini e per il 49% donne.

DIPENDENTI PER LIVELLO PROFESSIONALE E GENERE (GRI 405-1)									
	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Quadri	26	18	44	28	20	48	32	31	63
Impiegati	137	816	953	137	895	1.032	144	976	1120
Operai	4	0	4	4	0	4	4	0	4
Totale	167	834	1.001	169	915	1084	180	1007	1187

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 2023, ha usufruito il 5,1% della popolazione aziendale. La popolazione femminile in part-time nel 2023 (in rapporto al totale delle donne) vede un leggero decremento, passando dal 5,8% del 2022 al 5,6% del 2023.

DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI IMPIEGO E GENERE (GRI 2-7)									
	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	158	769	927	166	862	1.028	175	951	1.126
Part-time	9	65	74	3	53	56	5	56	61

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.

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 risulta inderogabile.

In particolare, tra gli interventi che appaiono fondamentali, riportiamo:

- l'implementazione di attività formative ad hoc per divulgare la cultura della valorizzazione della diversità e dell'inclusione, sviluppando percorsi specifici per funzione organizzativa;
- analisi dei processi aziendali per l'individuazione dei possibili bias cognitivi;
- interventi formativi volti a ridurre i bias nei processi core (quale ad esempio la selezione di personale);
- individuazione delle azioni di ammodernamento delle strutture per diversi tipi di disabilità (fisica, psichica o sensoriale);
- adozione di adeguati strumenti di Governance, per la gestione e il monitoraggio delle attività per la valorizzazione della diversità, l'equità e l'inclusione, con l'individuazione e il monitoraggio di specifici indicatori;
- sviluppo processi aziendali per facilitare le fasi di inclusione dei lavoratori (ad esempio riunioni e incontri informativi);
- aumento dell'alfabetizzazione digitale;
- mappatura di tutte le diversità;
- piano di sviluppo e progressione della professionalità femminile.

Le azioni che nel tempo sono state sviluppate riguardano proprio aspetti che facilitano il pieno coinvolgimento dei collaboratori nel contesto aziendale attraverso una serie di attività di coinvolgimento e formazione.

In queste azioni rientrano:

- il processo di **induction** che consente a tutti i collaboratori di ricevere fin dall'inizio, attraverso un processo di accoglienza mirato al singolo contesto organizzativo di inserimento, un percorso informativo in grado di facilitare la comprensione del contesto di lavoro, i processi e l'organizzazione in generale. Completa l'azione di induction l'individuazione di un percorso formativo specifico per ruolo e la frequenza a corsi di formazione aziendale finalizzati all'apprendimento delle principali competenze e strumenti aziendali;
- la gestione del "**Rientro dalle lunghe assenze**" (es.: maternità), che rientra nelle progettualità implementate e volte a facilitare l'inclusione lavorativa, con lo specifico scopo di permettere ai collaboratori e alle collaboratrici di sentirsi quanto prima nuovamente parte del sistema sociale aziendale, attraverso percorsi di aggiornamento e facilitazione delle dinamiche vita privata-vita lavorativa;

- percorsi di mentoring finalizzati proprio, in base al principio di equità, a garantire a tutti i collaboratori l'accesso a contenuti e strumenti formativi idonei al raggiungimento delle competenze di ruolo;
- la costituzione stessa dell'area specialistica **Collocamento Mirato** mette l'accento sull'importanza e la delicatezza della selezione del personale con disabilità. Per cercare di rispondere al meglio alle esigenze di tale tipo di utenza, Umana ha formato tutto il personale interno nella gestione e conduzione di specifici colloqui per individuare potenzialità e limiti lavorativi nel rispetto della privacy e strutturando i più opportuni strumenti di gestione, per non trascurare nessun elemento utile alla conoscenza approfondita della persona;
- la costante attenzione ai contenuti formativi inoltre è mirata a ridurre costantemente il rischio di discriminazione e quindi le disparità di trattamento nell'accesso alle opportunità di lavoro essendo il processo di selezione il processo cardine dei servizi di Umana con i suoi 25.000 lavoratori somministrati su base annua.

Individuazione e costante monitoraggio di KPI delle attività (ivi compresa la formazione) permette l'attenta e mirata lettura delle dinamiche formative affinché siano rispettati i parametri di partecipazione alla formazione sia in ottica di genere che di anzianità aziendale e funzione organizzativa. Umana ritiene di dover muoversi con grande attenzione e con grande disponibilità nei confronti delle iniziative che a livello diverso, da quello nazionale a quello più locale, la Pubblica Amministrazione propone nel settore, complesso e articolato, dell'inclusione sociale. In tal senso, sono stati sempre numerosi e in crescita per numero, i progetti e gli accordi, avviati per offrire apporto in progetti che avevano, tra i loro obiettivi "inclusivi", quello di promuovere occasioni di integrazione lavorativa per persone con disabilità, per stranieri immigrati per motivi di lavoro o per protezione internazionale.

Umana crede con convinzione alla necessità di una società inclusiva e multiculturale e promuove il valore dell'integrazione lavorativa quale mezzo capace di garantire dignità e autosufficienza economica.

Nel biennio 2022-2023, nel Gruppo Umana non si sono verificati episodi di discriminazione.

Quale parte integrante del percorso di sviluppo della sostenibilità sociale in azienda, Umana ha sviluppato nel corso del 2023 i propri processi di gestione dei temi della Diversity, Equity & Inclusion. La formalizzazione di procedure e meccanismi atti alla valorizzazione delle diversità, l'equità e l'inclusione rappresenta il riordino di principi e prassi che partono già dal Codice Etico del 2004, che per primo identificava la persona, con la sua creatività, quale risorsa centrale dell'azienda a cui riconoscere merito e capacità, condannando al contempo ogni forma di discriminazione e opportunismo. Tali valori sono stati la base per l'adozione del sistema di Responsabilità Sociale SA8000 e l'impulso per l'implementazione di iniziative di DE&I all'interno e all'esterno del Gruppo.

Superare stereotipi e pregiudizi, per una cultura aziendale che affianca al merito il rispetto reciproco. È nell'ottica di un impegno costante nel perseguire questi obiettivi che Umana ha adottato la propria **Policy per la valorizzazione della diversità, l'equità e l'inclusione**.

Un passaggio importante che mette a terra formalmente la cultura e i valori che da sempre permeano le azioni dell'azienda. Un traguardo che significa anche maggiore responsabilità, verso la comunità di appartenenza, verso i lavoratori e tutti gli stakeholder con cui c'è un contatto ogni giorno, e dunque un maggior impegno ad ascoltarne le esigenze, a proteggerne dignità e diritti.

Inclusività e diversità sono inoltre promosse e valorizzate attraverso strategie per consolidare l'impatto sociale e il ruolo dell'azienda come **"modello di comportamento" organizzativo equo, inclusivo e non discriminante**, anche con azioni di employer branding, leva competitiva per valorizzare le competenze ed attrarre i talenti.

La gestione e lo sviluppo delle relazioni di lavoro in un'ottica inclusiva influenzano positivamente tanto il clima aziendale quanto il benessere organizzativo. Anche in questo senso la Policy si inserisce nel disegno strategico del Gruppo, evidenziando come la valorizzazione delle diversità, l'equità e l'inclusione siano elementi imprescindibili per abilitare il potenziale: meccanismi e azioni mirate alla **tutela della persona**, a costruire una cultura del **rispetto reciproco** e a favorire l'**integrazione organizzativa** dei lavoratori supportano la ricerca di una valutazione obiettiva del **merito**, lontana da pregiudizi consci ed inconsci, e pongono le basi per lo sviluppo di **indipendenza e autonomia**.

Oltre a descrivere le linee guida di **comportamento e il ruolo individuale nella promozione di una cultura inclusiva**, la Politica sottolinea l'utilizzo di un **linguaggio inclusivo** e la necessità di sviluppare **consapevolezza sui pregiudizi impliciti** sulla diversità e descrive gli strumenti adottati per la Governance.

La società ha infatti nominato il **Comitato Diversità, Equità e Inclusione**, organo deputato alla gestione e al monitoraggio delle tematiche legate all'inclusione, alla parità di genere e all'integrazione, che vede tra i propri compiti anche quello di definire il Piano Strategico della Parità di Genere. Il comitato svolge la funzione di punto di riferimento specialistico sui temi Diversity, Equity & Inclusion, fornendo supporto per la definizione delle strategie DEI al Comitato per la Sostenibilità e al Consiglio di Amministrazione. Il Comitato è presieduto dall'Amministratore Delegato e dai membri del Social Performance Team, gruppo di lavoro costituito nell'ambito del sistema di gestione della Responsabilità Sociale di Umana SpA (SA8000), composto da rappresentanti della direzione e dei lavoratori, con il compito di sorvegliare l'applicazione degli elementi del sistema di responsabilità sociale, valutando rischi e proponendo soluzioni per la loro mitigazione, e al cui interno si colloca anche il presidio dei temi legati alla discriminazione.

La Policy evidenzia l'integrazione della politica nei processi di **gestione aziendale e di comunicazione**, nonché gli ambiti di azione per la **sensibilizzazione dei lavoratori e degli stakeholder** interni ed esterni sul tema della Diversità, l'Equità e l'Inclusione.

Rispetto infine alla tutela individuale per la **prevenzione** e la **gestione di situazioni di discriminazione, abuso e molestie** nei luoghi di lavoro, si segnala l'integrazione nel sistema di gestione della procedura di Whistleblowing, i cui strumenti sono stati attivati anche per la gestione in forma anonima di tali illeciti nel contesto lavorativo.

Per la sensibilizzazione di tutti i colleghi e collaboratori sui temi DE&I, sono state implementate a fine 2023 delle **sessioni formative** in video-pillole, con degli approfondimenti sulla parità di genere.

Un passo fondamentale, che riflette l'impegno nella diffusione di una cultura aziendale che valorizza le diversità e promuove l'equità e l'inclusione in tutte le sue forme, è stato realizzato proprio in relazione al tema della **parità di genere**, con l'ottenimento della **Certificazione** relativa all'adozione della prassi di riferimento **UNI/Pdr 125:2022**.

La Certificazione è arrivata al termine di un lungo audit, condotto dall'organismo accreditato Bureau Veritas, che ha valutato attentamente le iniziative e i processi mirati a garantire pari opportunità in tutte le fasi del percorso lavorativo in Umana.

Oltre all'adozione di un sistema di gestione conforme ai requisiti della norma UNI/Pdr 125:2022, per misurare l'impegno di Umana, l'audit ha preso in considerazione un sistema di 33 **indicatori qualitativi (KPI)** che hanno valutato, fra l'altro, la pianificazione del modello di parità di genere, la diffusione di una cultura inclusiva, l'equità retributiva, lo sviluppo professionale e le iniziative di conciliazione, welfare e tutela della genitorialità.

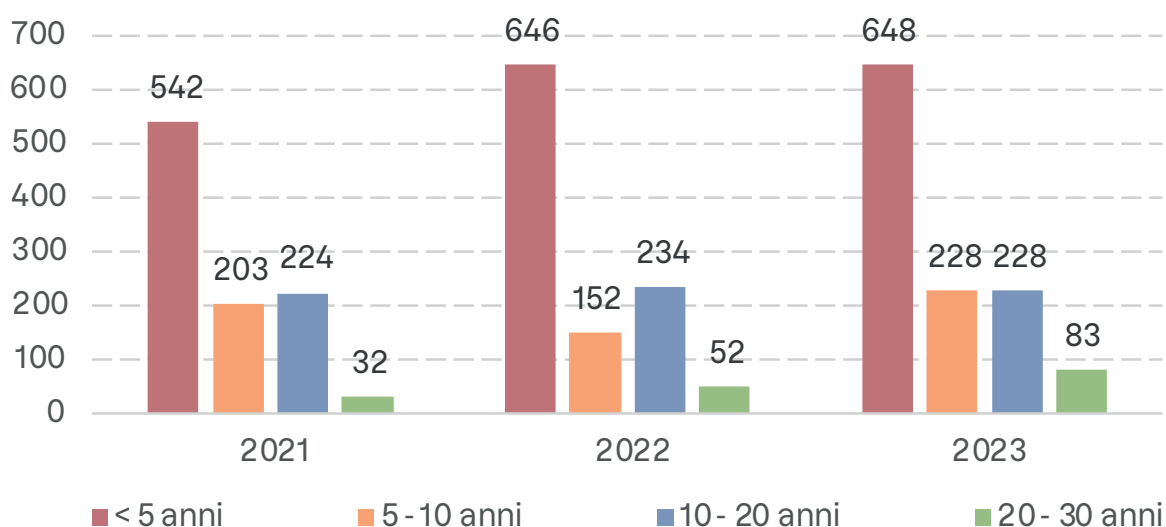
Tra le altre iniziative in tema di Diversità, Equità e Inclusione, si segnala il percorso formativo sul tema della disabilità per migliorare la gestione dei candidati fragili, a cui ha partecipato il personale nel corso del 2023. Tra Marzo e Maggio 2023 è stato sviluppato poi un laboratorio sulla diversità all'interno del mondo delle risorse umane presso l'Università Bicocca. A Giugno, inoltre, Uomo e Impresa ha partecipato ad un workshop sulla work life integration, la valorizzazione della diversità ed i talenti all'interno delle organizzazioni. Con riferimento all'empowerment femminile ricordiamo la partecipazione, attiva dal 2021, ai tavoli di lavoro di ValoreD, a cui Umana è associata, da parte di un Consigliere di Amministrazione della società Uomo e Impresa.

5.1.2 Sviluppo e benessere delle persone

La tutela del benessere dei lavoratori

Il 26,2% dei dipendenti lavora nel Gruppo Umana da più di 10 anni: tale peculiarità testimonia l'elevato livello di fidelizzazione interna. La costante espansione delle attività di Umana ha determinato un conseguente aumento dell'organico. Infatti, ai colleghi che da tempo accompagnano questa crescita, si affianca un numero importante di nuovi ingressi che sostengono lo sviluppo del Gruppo con nuove competenze e professionalità: il 55% dei dipendenti è in azienda da meno di 5 anni, indice dell'impegno costante in termini di innovazione di processo, ricerca e sviluppo di nuove aree e nuovi mercati, che ha 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 “WELCOME. WORKING FOR REFUGEE INTEGRATION.” UNHCR

Alla vigilia della Giornata Mondiale del Rifugiato del 20 giugno 2024, Umana è stata insignita del premio “Welcome. Working for refugee integration 2023” da UNHCR – l'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati.

Un riconoscimento prestigioso che ha confermato ancora una volta l'impegno quotidiano dell'azienda nella promozione di una società inclusiva e, nel caso specifico, nello sviluppo di interventi per l'inserimento lavorativo dei rifugiati, realizzati dall'Area Politiche Attive del Lavoro in sinergia con le filiali di Umana.

“Welcome” è il progetto con il quale UNHCR Italia favorisce l'inclusione delle persone rifugiate nel mercato del lavoro, promuovendo il coinvolgimento del settore privato in collaborazione con le istituzioni e con le organizzazioni della società civile. Nato come riconoscimento in forma di premio alle aziende più inclusive, oggi Welcome incarna un modello basato su un approccio multistakeholder, che mette insieme una pluralità di attori chiave del mondo del lavoro – imprese, associazioni della società civile e di categoria, Enti Pubblici – con l'obiettivo comune di favorire l'inserimento professionale delle persone in fuga da conflitti e persecuzioni.

PREMIO LEADER DELLA SOSTENIBILITÀ 2023 E 2024

Il Gruppo Umana è risultato per il secondo anno consecutivo tra le 240 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 di sostenibilità.



Il Gruppo Umana ha pianificato un percorso di inserimento per trasmettere fin da subito i propri valori e il proprio 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 dell'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 servizi al fine di rendere più proficuo il loro inserimento.

Processo di induction e inserimento in azienda

A tutte le persone assunte presso le sedi vengono presentati, da un referente dell'Ufficio Formazione, i servizi, le società del gruppo, le aree specialistiche e l'organizzazione aziendale, per un totale di 4 ore. 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 delle persone, soprattutto **dopo periodi di maternità**, e per aiutarle a sentirsi quanto prima nuovamente parte del sistema aziendale, forniamo ai colleghi percorsi di aggiornamento e facilitazione delle dinamiche vita privata-vita lavorativa.

Nella consapevolezza dell'importanza di garantire strumenti adeguati di flessibilità lavorativa, è stato sviluppato nel corso degli ultimi anni lo strumento dello "smart working".

Nel 2023 Il Gruppo ha rivisitato gli spazi e strumenti per il lavoro agile per favorire una maggiore flessibilità. L'obiettivo è stato quello di fornire strumenti hardware e strutture per supportare una modalità di lavoro più agile.

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

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

- **Fidelity Special Collaboratore:** una tessera distribuita 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;
- **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 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;
- **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 ha implementando il sistema di servizi di work-life balance per i propri dipendenti, collaboratori e le loro famiglie con il progetto “**Conciliamo – Vivi Umana**”, validato anche dal Dipartimento per le politiche della famiglia.

Un primo servizio, attivato nel 2022, è stato 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, U.Form 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 soggetti qualificati per l'assistenza dell'**Area Specialistica Servizi alla Persona**, 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 un **servizio di assistenza familiare** a condizioni agevolate: i colleghi di Umana, Uomo e Impresa, Umana Forma, U.Form ed Everap avranno la possibilità di somministrare personale domestico a costi amministrativi agevolati.



Dal 2021 è attiva e messa a **disposizione la piattaforma Welfare4U**, piattaforma interattiva dedicata al benessere dei dipendenti e delle loro famiglie, all'interno dell'azienda e nel tempo libero, che permette di gestire all'interno di un ambiente unitario un set di "flexible benefit" da fruire a condizioni fiscali e contributive agevolate, secondo le previsioni del Testo Unico delle Imposte sui redditi. Nel corso del 2023 il piano welfare è stato aggiornato, coerentemente con il regolamento di Welfare Aziendale stipulato per le annualità 2023-2024.

Umana ha deciso di puntare sull'introduzione del portale di welfare, 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 famigliari 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.

A partire da luglio 2023, inoltre, la piattaforma di welfare è stata sostituita per ampliare il paniere dei servizi disponibili per i dipendenti.

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 ricevere assistenza in caso di necessità, attraverso il servizio di call center del fornitore e il canale di supporto via email.

Tra le tipologie di servizi fruibili dalla piattaforma ricordiamo:

Famiglia

- 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

Mobilità e tempo libero

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

Risparmio ed investimenti

- Rimborso Utenze Domestiche
- Previdenza Complementare

Salute e fitness

- Abbonamenti Palestra
- Ingressi Centri Benessere
- Trattamenti Osteopatici a Domicilio
- Rimborsi spese mediche
- Acquisto prestazioni mediche

Area shopping

- Buoni Spesa Supermercato
- Gift Card
- Buoni Spesa Carburante
- Buoni Spesa Acquisto Articoli Sportivi
- Sharing Mobility

PIANO SPOSTAMENTI CASA LAVORO

Un importante progetto intrapreso nel 2021, aggiornato sia nel 2022 che nel 2023, 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 aggiornato è stato condiviso anche nel 2023 con il Mobility Manager della Città Metropolitana di Venezia, quale elemento utile a valutare eventuali iniziative relative ai trasporti dell'area da parte dell'amministrazione locale.

Per condividere le principali iniziative rivolte alla 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 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 Umana è 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 consentono 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". Il progetto ha prodotto nel 2023 un'analisi utile all'implementazione di ulteriori iniziative di Welfare Aziendale per il 2023 e il 2024.

Formazione e sviluppo delle competenze

Il capitale umano rappresenta per il Gruppo il patrimonio strategico più importante. In questa visione, le conoscenze e le competenze di ciascuno determinano il vero vantaggio competitivo alla base del successo di Umana. Per questo motivo l'organizzazione si impegna a garantire lo sviluppo di talenti, la crescita delle potenzialità e la valorizzazione delle competenze delle persone, attraverso attività di formazione e una continua crescita professionale, sempre nel rispetto dei valori e della strategia aziendale.

Nel 2023 sono state rafforzate ulteriormente le strategie di Formazione Interna, agendo in modo da preparare al meglio le 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 persone, nel 2023, l'Ufficio Formazione ha consolidato il processo di gestione della Formazione Interna, di cui si riportano sotto le 6 fasi principali.

-  **1** **Recepimento della strategia aziendale**
-  **2** **Rilevazione dei fabbisogni dei dipendenti**
-  **3** **Progettazione e pianificazione della formazione**
-  **4** **Erogazione della formazione**
-  **5** **Analisi dei risultati**
-  **6** **Rendicontazione e monitoraggio**

La proposta dedicata al personale interno si fonda principalmente su **4 tipologie di offerte formative**, che differiscono a seconda dei **ruoli ricoperti** da ognuna delle 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, contrattualistica avanzato. 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 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 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 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

Alla formazione tecnico-legale generale verso le risorse di filiale e le risorse commerciali si affianca la **formazione su competenze specifiche per la gestione dei processi relativi alle aree specialistiche**. Ne sono un esempio le attività formative per le filiali in relazione alla gestione delle specificità dell'area Pubblica Amministrazione, la formazione tecnico-legale collegata all'Assistenza Familiare, all'ICT, alla logistica, al Collocamento Mirato o ancora la formazione in materia di Apprendistato Professionalizzante e Apprendistato Duale.

Si aggiunge la **formazione professionalizzante specifica per le Divisioni del Gruppo, le aree specialistiche di Umana e le funzioni centrali**. Alcuni esempi riguardano la formazione tecnica per il personale della Divisione di Ricerca e Selezione Alti Profili (es. analisi ruoli e mansioni, tecniche di assessment, ecc.), per la Divisione PAL (es. formazione sui flussi migratori e la valutazione della lingua Italiana del personale straniero), la formazione per i referenti di zona dell'Area Specialistica Assistenza Familiare o ancora la formazione in materia di comunicazione per le funzioni centrali delle funzioni centrali del Marketing e quella tecnico.

Si segnala altresì l'importante attività di **formazione normativa di aggiornamento** erogata al personale di **rientro da lunghe assenze**.

Nell'ambito della sicurezza si richiama, oltre alla **formazione obbligatoria nell'ambito della salute e sicurezza** nei luoghi di lavoro, il già citato corso di **Guida Sicura ed EcoDrive**, esteso a tutti gli utilizzatori potenziali di auto aziendale in Umana.

Rispetto all'area informatica, numerose sono le iniziative rivolte all'interno, sia con riferimento agli **strumenti di lavoro** e alla **conoscenza del mercato ICT**, sia rispetto alla **digitalizzazione** e al delicato tema della **sicurezza informatica**. Ai corsi di Office Automation, si affiancano ormai in maniera strutturale percorsi di Security Awareness, estesi alla a tutta la popolazione aziendale attraverso una piattaforma dedicata. Gli interventi formativi correlati agli strumenti di lavoro riguardano invece l'affinamento di competenze rispetto ai tool e ai **sistemi gestionali specifici** anche trasversali alle aree di competenza aziendale. Ne è un esempio la già citata formazione sull'utilizzo dell'ATS proprietario o la formazione, trasversale alla Divisioni Alti Profili, al Marketing, alle Aree Specialistiche e all'Ufficio Ricerca e Selezione di Umana, sull'utilizzo di piattaforme professionali, quali LinkedIn.

Un'altra importante area di intervento riguarda le **competenze trasversali**. Numerose sono le Academy e i destinatari della formazione relativa alle Soft Skills, finalizzate alla crescita della persona e all'acquisizione di capacità organizzative e di gestione.

Di rilievo anche l'attività formativa erogata dall'Ufficio Formazione e Sviluppo Risorse Umane verso il personale che svolge attività di docenza interna (trattati temi quali le dinamiche d'aula, la progettazione, ecc.).

Si ricorda, infine, correlato al programma di sviluppo dei temi della **Diversità, Equità ed Inclusione** in azienda, la formazione erogata al personale di Umana, generale sul tema e con un focus specifico sulla parità di genere.

Per quanto riguarda la formazione interna, **Umana Forma, U.Form e Uomo e Impresa** hanno sviluppato negli anni molteplici esperienze, che hanno portato alla definizione di percorsi standard o dedicati.

Nell'**induction** dei neoassunti di Umana Forma e U.Form., oltre alla consueta **formazione obbligatoria** (richiamando ad esempio la formazione specifica sulla sicurezza), è previsto un periodo di affiancamento presso gli uffici della sede centrale di Umana Forma a cui segue, dove possibile, anche un **affiancamento operativo** presso una filiale di Umana, della durata di 3/5 giornate operative. Ai nuovi colleghi viene impartita anche adeguata formazione tecnica ed informatica.

Con riferimento alla **formazione tecnica** (di addestramento e aggiornamento), Umana Forma, U.Form e Uomo e Impresa pianificano percorsi formativi specifici per i propri collaboratori. Alcune delle tematiche trattate nel 2023 da Umana Forma e U. Form. hanno riguardato: il processo di certificazione degli apprendimenti; la certificazione delle competenze; le organizzazioni Smart e Teal, il Fondo Nuove Competenze, il credito 4.0 e il PNRR, i fondi interprofessionali, i processi di facilitazione e co-progettazione.

Rispetto alla formazione erogata alla forza commerciale, nel corso del 2023 sono stati organizzati incontri formativi volti a sviluppare le conoscenze necessarie a dialogare con le aziende sulle principali tematiche di interesse delle aziende, quali, ad esempio la Sostenibilità ed l'Innovazione, con un focus specifico sui processi HR.

Anche nell'ambito delle soft skills sono stati organizzati internamente percorsi dedicati, modulati secondo le specifiche esigenze della struttura aziendale. Tra le tematiche dei corsi erogati internamente: laboratori di Knowledge Sharing, gestione del team e team building, comunicazione e facilitazione e ascolto.

Guardando infine al tema fondamentale della sostenibilità, al fine di rafforzare la conoscenza rispetto alle evoluzioni normative e ai trend di mercato, sono stati organizzati da Umana Forma e UForm. incontri interni di aggiornamento e confronto, con il coinvolgimento di collaboratori specializzati sul tema ed afferenti all'area Sviluppo e Innovazione.

Un approccio strutturato e la costante attenzione all'attività formativa consente al Gruppo di monitorare i fabbisogni aziendali in modo sistematico e puntuale, pianificando la formazione e progettando percorsi che rispondano alle reali esigenze degli interlocutori.

ORE PER TIPOLOGIA DI FORMAZIONE (GRI 404-1)				
	u.m.	2021	2022	2023
Compliance	ore	3.055	597	810,5
Formazione manageriale e linguistica		1.458	4.822	3.061,5
Induction per i nuovi assunti		288	937	1.075,5
Salute e sicurezza		2.797	4.640	4.959
Formazione in ingresso		7.152,5	11.134,5	14.045
Formazione tecnica		6.671	10.254,5	6.531,5
Soft skills		1.078	1.112	812,5
Formazione informatica		1.242,5	643	547
Ore totali di formazione	ore	23.742	34.140	31.842,5

In totale, nel corso del 2023, il Gruppo Umana ha erogato **31.842,5 ore di formazione**, di cui 5.565 ore dedicate alla formazione obbligatoria.

Oltre 80.000 ore di formazione erogate nel triennio 2021-2023

Il 2023 ha visto stabilizzarsi le ore di formazione erogate, dopo il consistente aumento dell'anno 2022, a consolidamento dell'attenzione che viene data al training e alla necessità di ricoprire con esso i fabbisogni delle persone.

Sono stati coinvolti 1.142 tra i nostri dipendenti delle società del perimetro, pari a circa il 96% della popolazione aziendale

In relazione alle aree strategiche di sviluppo del capitale umano interno, alcuni dei progetti formativi che intendiamo implementare sono:

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.

FORMAZIONE DIVERSITÀ, EQUITÀ E INCLUSIONE (secondo modulo). Diversità, Equità ed Inclusione rappresentano elementi essenziali per creare un ambiente lavorativo sano e rispettoso. Al fine di rafforzare la nostra **cultura aziendale** in relazione a tali argomenti, Umama desidera realizzare ulteriori sessioni formative in pillole, al fine di approfondire in particolare il tema della **parità di genere**.

FORMAZIONE DECRETO LEGISLATIVO 231/01. Nell'ambito degli impegni presi dalla società nella diffusione di una cultura della legalità e nella definizione di strumenti atti a garantire che tutte le attività aziendali avvengano rispettando i requisiti normativi applicabili allo specifico settore di attività, la Società ha progettato e sviluppato un percorso formativo "in pillole" dedicato al M.O.G., per rendere edotto il personale sui relativi requisiti, struttura, strumenti di controllo e sui canali di segnalazione degli illeciti.

NUMERO DI ORE DI FORMAZIONE MEDIE ANNUE PER DIPENDENTE (GRI 404-1)									
	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Quadri	15,3	24,6	19,1	12,8	32,9	21,2	16,2	25,0	20,5
Impiegati	15,9	16,1	16,1	20,1	25,7	25,0	17,9	23,7	22,9
Operai	2,5	0	2,5	2,5	0	2,5	8	0	8
Totale	15,5	16,3	16,15	18,5	25,9	24,7	17,4	23,7	22,8

Come mostrato nella tabella, in media, sono state erogate quasi **23 ore annue per dipendente**.

All'interno del monte ore di formazione erogata rileva la "**formazione di benvenuto**", elemento che ha sempre rivestito un'importanza fondamentale per l'azienda, attraverso la quale le nuove figure inserite, che siano persone di filiale, dell'area commerciale o di sede, vengono inserite nel Gruppo Umama con un incontro che ha duplice valenza, sia formativa che informativa, su chi è Umama 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. Proseguono **le giornate formative "Benvenuto in Umama"**, in

presenza, riprese nel 2022, 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: **colloquio 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.

Tra le iniziative di formazione interna, Umana Forma e U.Form. intendono promuovere la partecipazione delle persone anche ad incontri tematici con la presenza di docenti, coinvolgere il personale dell'ufficio gestione in appuntamenti commerciali a scopo formativo e organizzare un sistema di mappatura formale delle attività di induction che vengono realizzate.

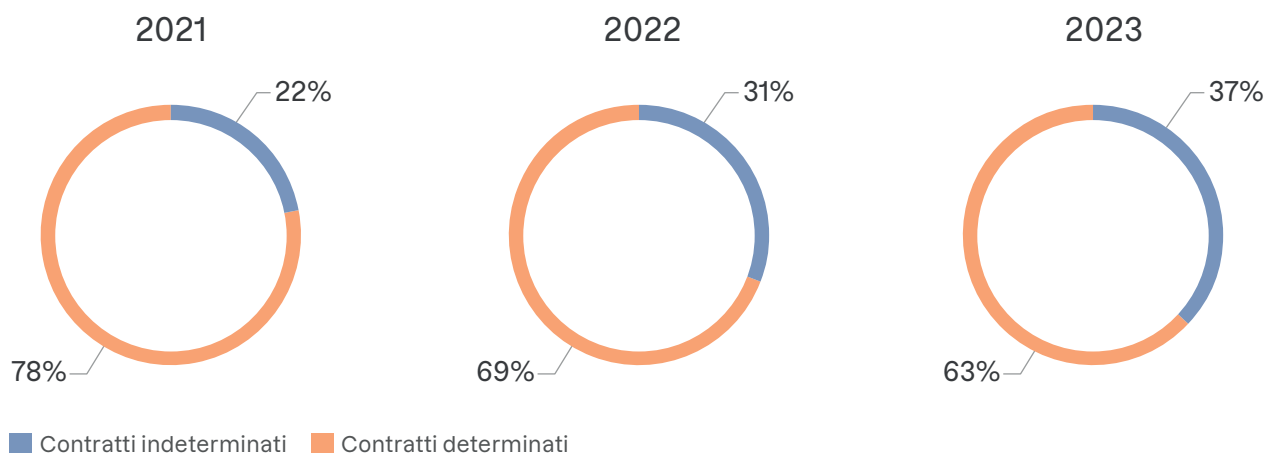
5.2 L'attenzione per i lavoratori somministrati

Al 31 dicembre 2023 erano **24.412¹** i lavoratori in somministrazione presso le aziende clienti di Umana. Oltre il **39%** dei lavoratori in somministrazione è donna, una proporzione in costante crescita nell'ultimo triennio.

LAVORATORI IN SOMMINISTRAZIONE DI UMANA PER ETÀ E GENERE: (GRI 405-1)									
	2021			2022			2023		
Anni	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<= 29	8.046	3.410	11.456	7.419	3.399	10.818	7.367	3.185	10.552
30 - 50	5.922	4.307	10.229	5.613	4.409	10.022	5.569	4.515	10.084
>= 51	1.890	1.647	3.537	1.803	1.814	3.617	1.803	1.973	3.776
Totale	15.858	9.364	25.222	14.835	9.622	24.457	14.739	9.673	24.412

¹ La media dei somministrati del primo trimestre 2024 è pari a 27.280.

Nel 2023 oltre il 37% dei lavori in somministrazione è stato assunto con un **contratto a tempo indeterminato** (ben oltre 1 lavoratore in somministrazione su 3), con una crescita di oltre 6 punti percentuali sul 2022 (31%).



Il numero di apprendistati attivati tra i lavoratori in somministrazione è un altro dato che testimonia il sempre crescente impegno nella valorizzazione di figure specializzate e nell'occupazione dei giovani nel mercato del lavoro. Nello specifico, la media mensile degli apprendisti in forza in somministrazione nel 2023 è di **887**.

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.

Rispetto all'origine geografica dei lavoratori in somministrazione presso le aziende clienti, i **lavoratori stranieri** al 31 dicembre 2023 rappresentano una quota di **oltre il 34%**. Nel corso del 2023 abbiamo **avviato al lavoro oltre 1.400 persone** a cui è stato riconosciuto lo **status di rifugiato** o che sono in attesa dell'accesso alle forme di **protezione internazionale**.

Diversità e Inclusione

Oltre a sviluppare iniziative dedicate ai dipendenti di Umana sul tema della **Diversity & Inclusion**, il Gruppo promuove questi valori anche verso i **clienti** e gli altri **stakeholder**.

Rispetto al tema della disabilità, l'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 si garantisce 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 favorisce l'efficacia **dell'affiancamento di Umana** alle aziende nella gestione dei lavoratori con disabilità, che la porta ad essere un vero e proprio **partner per l'inclusione lavorativa**. 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 gli obiettivi di promozione di un'inclusione efficace, è costante l'analisi del funzionamento del collocamento mirato nelle differenti regioni, l'attivazione di ulteriori partnership con associazioni del terzo settore che si occupano di disabilità e di iniziative sul tema con cooperative sociali.

Sono numerosi gli accordi – anche in collaborazione con partner esterni – avviati per offrire l'apporto di Umana 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**.

Anche nel 2023, 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 adeguatamente 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, l'impegno di Umana si sostanzia in una stretta collaborazione con le comunità e i contesti in cui Il Gruppo opera:

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 148 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 l'approccio e i valori che identificano il Gruppo Umana, è offerto all'impresa un servizio dedicato, con l'affiancamento nella gestione completa di tutte le questioni legate al tema della disabilità e all'integrazione lavorativa delle persone. 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 lavoratori somministrati


Le costanti analisi condotte da vari istituti come ISTAT, il Sistema Informativo Excelsior e il Ministero del Lavoro evidenziano che il Mercato del Lavoro è soggetto a dinamiche che richiedono sia alle imprese che ai lavoratori una continua capacità di adattamento. In questo contesto, emerge l'importanza dell'Agenzia per il Lavoro come unica entità dotata delle conoscenze, delle competenze e degli strumenti necessari per gestire il cambiamento e offrire supporto sia alle aziende che ai lavoratori.

Il ruolo cruciale svolto da Umana non si limita solo a essere il principale punto d'incontro tra domanda e offerta di lavoro, ma anche nell'accompagnare le persone attraverso le varie fasi di transizione nel mercato del lavoro. In un modello in cui l'individuo è al centro, l'accesso a un sistema articolato di **welfare settoriale**, con misure personalizzate di sostegno, tutela e agevolazione fornite da Ebitemp, Forma.Temp e il Fondo di Solidarietà, diventa fondamentale.

Questo vasto panorama offre al lavoratore che si avvale del sistema di somministrazione una serie di strumenti volti a migliorare il benessere e le competenze, alcuni dei quali possono estendersi oltre la durata della missione lavorativa. 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.

Così, ad esempio, Ebitemp ha ampliato il paniere delle prestazioni erogate a favore dei lavoratori in somministrazione grazie ad una serie di misure straordinarie connesse all'emergenza Covid-19, le cui informazioni di dettaglio (requisiti di accesso, periodi di validità, modalità e tempistiche di presentazione delle richieste, modulistica, ecc.) sono consultabili all'indirizzo <https://ebitemp.it/prestazioni-straordinarie-covid-19/>.

Nel corso del 2023, attraverso Ebitemp, i collaboratori di Umana hanno usufruito di oltre 4.476 prestazioni, tra cui oltre 473 contributi a favore dell'istruzione, 448 prestiti e, soprattutto, oltre 2.877 contributi per la tutela sanitaria. Rispetto all'anno precedente si può evidenziare un aumento di circa il 19% nelle prestazioni create da Ebitemp per i propri collaboratori, del 58% per i contributi a favore dell'istruzione e circa il 12% per i 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 di frequentare un corso di formazione su catalogo.

5.3 Garantire la salute e la sicurezza dei luoghi di lavoro

La salute e la sicurezza sia dei dipendenti diretti sia dei lavoratori somministrati sono da sempre cruciali e strategici per il Gruppo, che vuole garantire un ambiente di lavoro in cui le 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 la salute e sicurezza è un impegno che Umara porta avanti con determinazione.

L'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 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.

Nel senso di gestire quanto previsto ai punti precedenti, le società hanno adottato **modelli di organizzazione, gestione e controllo** che rispondono alle seguenti esigenze:

- individuare le attività nel cui ambito possano concretizzarsi rischi per i lavoratori, rischi di commissione di reato di cui alla normativa sopra richiamata, rischi per la continuità dell'attività (attività sensibili);
- prevedere specifici protocolli e 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, ove previsti a testimonianza delle attività. I processi sono stati formalizzati in una mappa dei processi e riportati nelle analisi di contesto e delle parti interessate.

I rischi individuati sono tenuti sotto controllo attraverso specifici adempimenti procedurali, momenti formativi dedicati al personale incaricato e ai consulenti commerciali.

Relativamente agli aspetti di Salute e Sicurezza, ognuna delle Società ha istituito un Servizio di Prevenzione e Protezione: il S.P.P. ha collaborato per la redazione di specifiche Valutazioni dei Rischi ai sensi dell'art.28 del D.lgs. 81/08. I ruoli e le responsabilità in relazione all'Organigramma della Sicurezza sono definiti nel Documento di Valutazione dei Rischi redatti ai sensi del D.lgs. 81/08. Le responsabilità collegate ai singoli processi sono richiamate invece nelle singole griglie di processo.

Tutte le aziende all'interno del perimetro monitorano, attraverso un sistema di indicatori del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e del Sistema di Gestione, le proprie performance in termini di:

- numero di infortuni occorsi al personale interno;
- numero di segnalazioni su tematiche di salute e sicurezza, pervenute ai rispettivi Organismi di Vigilanza.

Umana monitora, attraverso un sistema di indicatori del Modello Organizzativo e del Sistema di Gestione, le proprie performance in termini di:

- numero di infortuni occorsi al personale interno (indicatore trimestrale);
- numero di infortuni occorsi al personale somministrato (indicatore trimestrale);
- numero di segnalazioni su tematiche di salute e sicurezza.

Nel mese di Maggio 2023 Umana ha rinnovato la certificazione del proprio Sistema di Gestione con riferimento ai requisiti dello standard ISO 45001. Il campo di applicazione è definito nella sede centrale e in 30 filiali (10 filiali aggiunte nel 2023) distribuite sul territorio nazionale, selezionate secondo criteri oggettivi.

Umana si è dotata volontariamente di un Sistema di Gestione Aziendale conforme ai requisiti previsti dallo standard SA8000: tra i requisiti previsti, rientrano quelli legati alla "salute e sicurezza nei luoghi di lavoro". Inoltre, l'azienda si è dotata un Modello Organizzativo ai sensi del D.lgs. 231/01, con la definizione di specifici protocolli per la gestione delle attività sensibili di commissione di reato di cui all'art.25-septies, ossia specificatamente volti alla tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Anche le società Umana Forma, U.Form. e Uomo e Impresa hanno adottato e mantengono efficacemente dei Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.lgs. 231/01 e successive modifiche e integrazioni: l'adozione del Modello integra anche considerazione sui rischi di commissione di reato ai sensi dell'art.25-septies con la definizione di specifici protocolli per la gestione delle attività sensibili, ossia specificatamente volti alla tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

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.

L'obiettivo nell'adozione di tale sistema è stato duplice:

- 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;
- accrescere il ruolo “sociale” di Umana, nel tessuto produttivo nazionale, diffondendo grazie al personale operativo, ai partner e ai 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 videotermini, 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.



5.3.1 Salute e sicurezza sul lavoro per i dipendenti diretti

Il Gruppo Umana gestisce la salute e la sicurezza nel rispetto delle prescrizioni legali, con procedure chiare e standardizzate, individuando e successivamente nominando figure specifiche di riferimento in organigramma. 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 2021-2023.

NUMERO E TASSO DI INFORTUNI DIPENDENTI DIRETTI (GRI 403-9)									
	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero totale di infortuni di cui:	0	4	4	0	3	3	1	0	1
Sul lavoro	0	4	4	0	3	3	1	0	1
In itinere (con trasporto organizzato dal Gruppo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze ¹	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tasso di infortunio sul lavoro ²	0	0,5	0,4	0	0,4	0,3	0,7	0	0,1
Ore lavorate	277.037	1.513.888	1.790.925	271.727	1.519.350	1.791.077	291.793	1.564.938	1.856.731

Per quanto riguarda i dipendenti diretti, i 4 infortuni registrati nel 2021, i 3 registrati nel 2022 e l'unico infortunio registrato nel 2023 sono occorsi presso la capogruppo Umana SpA e si riferiscono ad infortuni in itinere senza addebito di colpa.

Nel 2023, il Gruppo Umana ha registrato 2 malattie professionali. Non si sono registrati decessi.

Consapevoli dell'importanza di tenere costantemente aggiornati i 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 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.

² 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.

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 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.

Un altro canale che Umana mette a disposizione per la comunicazione tra lavoratori e azienda anche sugli aspetti di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro è quello previsto dal sistema di gestione per la Responsabilità Sociale (SA8000), che permette ad ogni lavoratore, diretto o somministrato, di comunicare qualsivoglia necessità o segnalazione.

Nel corso del 2023, inoltre, Umana ha costituito il Comitato per la Diversità, l'Equità e l'Inclusione, nell'ambito dell'integrazione del proprio Sistema di Gestione aziendale con i requisiti della norma volontaria UNI-PDR 125/2022 per la "Parità di Genere". Il Comitato, composto dai membri del Social Performance Team e dall'Amministratore Delegato. Tra le funzioni, nell'ambito della Salute e Sicurezza, c'è quella di raccogliere e gestire eventuali situazioni di abuso fisico, verbale o digitale, eventualmente occorsi o segnalati dal personale nell'ambito del rapporto di lavoro.

Il tema della formazione sulla sicurezza è di fondamentale importanza per il Gruppo e viene presidiato da un Ufficio dedicato. I 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. Inoltre, nel 2023, sono stati eletti 4 Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza per quanto riguarda Umana e un Rappresentante dei Lavoratori per ognuna delle società del gruppo.

Dal punto di vista dell'attività svolta, nel corso del 2023 si rilevano i seguenti risultati :

- attivazione di 142 edizioni del corso di formazione "Sicurezza Generale" per i lavoratori, svolta in modalità "Formazione a Distanza" asincrona. Il monte ore complessivo erogato per la specifica tipologia di corso è di 568 ore;
- attivazione di 39 edizioni del corso di formazione per "Addetti Antincendio", distribuite nelle categorie di rischio, come previsto da normativa, in funzione della sede di lavoro del personale coinvolto, per un totale di 204 ore di formazione. Inoltre, sono state attivate 10 edizioni del corso di "Aggiornamento della Formazione Antincendio", per un totale di 44 ore di formazione;
- attivazione di 32 edizioni del corso di formazione per "Addetti al Primo Soccorso", in conformità a quanto previsto dalla normativa in materia, per complessive 288 ore di formazione. Sono stati organizzate anche 2 edizioni dei corsi di "Aggiornamento della Formazione di Primo Soccorso", per complessive 8 ore;

- attivazione di 131 percorsi formativi di “Aggiornamento Sicurezza Lavoratori Rischio Basso” per complessive 780 ore di formazione;
- attivazione di 295 edizioni del corso di formazione sui “Rischi Specifici per la Salute e la Sicurezza nel luogo di lavoro”, per complessive 1180 ore di formazione.
- attivazione di 54 edizioni del corso di “Formazione per Preposti alla Sicurezza sul lavoro” per complessive 432 ore di formazione;
- L'attivazione di 7 edizioni del percorso formativo “Formazione per la gestione della sicurezza di eventi di pubblico spettacolo” per complessive 56 ore/uomo;
- Attivazione di 174 edizioni di “Guida Sicura ed Ecodrive” per complessive 1367 ore/uomo di formazione;
- 32 ore di aggiornamento formativo per i Rappresentanti dei lavoratori per la Sicurezza;
- degno di nota il coinvolgimento di 104 Consulenti Commerciali in percorsi formativi per complessive 487 ore di formazione.

5.3.2 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 lavoratori somministrati una conoscenza base sui rischi generali e specifici, Umana provvede ad informarli costantemente dei rischi connessi alle attività produttive e li aggiorna su quelli connessi alla loro mansione. In casi eccezionali, a fronte di specifici accordi contrattuali definiti con il cliente e autorizzati dalla direzione aziendale, l'Agenzia per il Lavoro può assumersi anche la responsabilità della **formazione obbligatoria** ai sensi del D.Lgs. 81/2008, solitamente in capo all'utilizzatore.

Nel 2023 sono occorsi 1.120 infortuni sul lavoro al personale in somministrazione presso le aziende clienti.

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:	872	163	1.035	959	221	1.180	881	239	1.120
Sul lavoro	872	163	1.035	959	221	1.180	881	239	1.120
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	4	1	5
Tasso di infortuni sul lavoro ¹	6,4	2,5	5,1	6,8	2,8	5,4	6,6	3,1	5,3
Tasso di infortuni sul lavoro gravi	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ore lavorate	27.257.245	13.115.891	40.373.136	28.123.099	15.821.306	43.944.405	26.577.369	15.331.663	41.909.032

¹ I valori del Tasso di infortunio sul lavoro degli anni 2021 e 2022 sono stati riesposti in ragione di un ricalcolo delle ore lavorate.



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



6. L'impegno per le comunità

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. Comunità e territorio hanno un ruolo essenziale nella crescita occupazionale del contesto nazionale in cui il Gruppo opera. Per generare valore e crescita reciproca Umana ha scelto quindi di collaborare con tutti gli stakeholder delle comunità dove opera.

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.

L'impatto principale delle attività di Umana 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 e 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.

In questo contesto risulta determinate il ruolo della Pubblica Amministrazione, con cui Umana si rapporta come partner in una doppia veste. Da un lato, affianca gli enti come fornitore qualificato nei processi legati alle Risorse Umane, attraverso team e strutture dedicati, lavorando in sinergia con la Pubblica Amministrazione in modo da valorizzarne il ruolo di creatrice di opportunità per le persone. Dall'altro rappresenta un attore accreditato per operare nell'ambito delle Politiche Attive per il Lavoro. In questa seconda veste, è centrale l'impegno di Umana nel costruire assieme alla Pubblica Amministrazione, ai privati autorizzati e accreditati, unitamente alle Parti Sociali, soluzioni più efficienti che consentano di strutturare davvero un "sistema nazionale delle politiche attive" efficace ed inclusivo.

Inoltre, nella consapevolezza del proprio ruolo sociale come attore del mercato del lavoro nei territori in cui opera, da sempre Umana presta particolare attenzione al rapporto con le scuole, le Università e gli ITS, nell'ottica di perseguire una delle 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 Umana si è prefissata fin dagli esordi e, in maniera più strutturata, a partire dal 2006, avviando l'Area Specialistica "Orientamento" di Umana.

A vantaggio dell'incontro virtuoso tra studenti e imprese, infine, Umana sempre più promuove e favorisce il contratto di apprendistato in tutte le sue forme.



L'impegno per le comunità

Highlights

>700

Scuole coinvolte
in percorsi di
orientamento

>75.000

Giovani raggiunti
nel 2023 grazie ad
eventi e iniziative di
orientamento
in presenza e online

39

Istituti Tecnico
Superiori con cui
collaboriamo
in Italia

580

Eventi di dialogo e di
orientamento al lavoro
nel 2023

607

Contratti di
Apprendistato
attivati

**ITS Academy
2023**

Premio Confindustria
ottenuto da Umata

14.305

Persone prese in
carico e seguite
dall'Area Politiche
Attive per il Lavoro

3.798

Persone avviate
al lavoro dall'Area
Politiche Attive per il
Lavoro

428

Percorsi Forma.Temp
avviati dall'Area
Politiche Attive del
Lavoro



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.



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

Il 2023 è stato sicuramente un anno di cambiamento. E' cambiato radicalmente il mondo del lavoro con le tensioni demografiche, la transizione digitale, che richiede una forte accelerazione degli apprendimenti, la transizione "verde" che muterà radicalmente tanti settori produttivi, specie nel manifatturiero, e con la crescente difficoltà a reperire e a "trattenere" il personale, specialmente quello dotato di contenuti professionali medio-alti.

Le politiche attive per il lavoro (PAL) stanno puntando ad un consolidamento, adattandosi e traendo il meglio da quello che oggi è possibile fare. Le sfide del 2023 hanno portato a ricercare con impegno forme di collaborazione con gli operatori dei Centri per l'impiego e con quelli degli Organismi di Formazione, cercando di superare frammentarietà nel processo e di creare sempre nuove e proficue sinergie.

Il **PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza)** vede nella missione 5 del proprio pacchetto di investimenti e riforme il programma **GOL (Garanzia Occupabilità dei Lavoratori)**: un'azione di riforma prevista per riqualificare i servizi di politica attiva del lavoro.

Anche per il 2023 il programma GOL è stato protagonista nel panorama del finanziamento pubblico per i servizi al lavoro e alla formazione. Ciononostante, in questo frangente, preme evidenziare tutte le progettualità, differenti da GOL, gemmate nei territori, rispondenti ad esigenze puntuali e a target sempre più ricercati nel mondo del lavoro.

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 Gruppo. Oggi **il team è composto mediamente da 140 persone, di cui una media di 116 operatori** distribuiti nelle regioni di accreditamento. 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 il

Gruppo partecipa 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**.

I progetti sviluppati dall'Area Politiche attive si possono suddividere in 5 macro-aree:

- Progetti dedicati a disoccupati, inoccupati e giovani
- Progetti dedicati all'area inclusione
- Progetti dedicati all'area disabilità
- Progetti dedicati all'immigrazione
- Progetti dedicati al pre-inserimento lavorativo

L'Area Politiche Attive per il Lavoro opera in sinergia con le divisioni di Umana, le filiali e le altre società del Gruppo. Ampia è la collaborazione con Umana Forma per la realizzazione di percorsi formativi

Nel corso del 2023 Umana Forma ha contribuito alla formazione di 553 persone, progettando ed erogando 88 corsi all'interno del programma GOL.

I percorsi formativi sono stati realizzati a seguito di colloqui individuali curati da Umana e volti all'individuazione dei gap di competenze ed alla costruzione del piano formativo propedeutico alla successiva ricerca di lavoro.

Umana ed Umana Forma hanno inoltre collaborato all'organizzazione di corsi di formazione per utenti disabili grazie al Fondo Regione di Regione Veneto che finanzia attività di formazione, valutazione del potenziale, tirocinio e ricollocazione. Con questo bando sono stati organizzati 14 corsi e formato 97 disabili.

L'Area Politiche Attive di Umana ha organizzato:

- 18 Laboratori del Lavoro;
- 114 orientamenti (10 ore);
- 89 percorsi orientamento e ricerca diritto mirato;
- 207 bilanci di competenza Formintegra.

In totale sono stati gestiti con finanziamento Forma.Temp 428 percorsi coinvolgendo 1002 persone.

Nel 2023 prosegue inoltre il lavoro diretto ad affrontare alcune importanti sfide, poste dall'evoluzione del mercato del lavoro e del contesto socio-economico, che vedono il Gruppo già ingaggiato e che saranno portate avanti per gli anni avvenire, 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.

A presidio, inoltre, dei rapporti di collaborazione con la Pubblica Amministrazione, Umana mette a disposizione risorse specialistiche con la propria Area Specialistica Pubblica Amministrazione, istituita da Umana per rispondere efficacemente alle esigenze degli enti, fornendo numerosi servizi, tra cui la somministrazione di lavoro, la formazione, l'aggiornamento professionale e la consulenza nella gestione di progetti specifici.

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

Parallelamente all'Area Specialistica Pubblica Amministrazione opera l'**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.

Nel 2023 è stato raggiunto il 37% di coefficiente di aggiudicazione gare, in leggero calo rispetto al 2022.

PRINCIPALI INIZIATIVE DELL'AREA PA DEL 2023

Dopo aver firmato nel 2021 la convenzione “**Trova la tua strada**” con il **Segretariato Generale del Ministero della Difesa** per il sostegno alla ricollocazione di volontari congedati - con l'obiettivo di inserire queste risorse in somministrazione presso i clienti di Umana - **nel 2023** la convenzione ha visto Umana in prima linea per la riqualificazione e l'inserimento lavorativo di giovani militari tra i 18 e i 25 anni, volontari congedati senza demerito dalle Forze Armate, a partire dalle competenze che hanno acquisito durante il servizio. La sinergia con lo staff Politiche Attive ha portato alla progettazione di un orientamento mirato all'interno delle Caserme su tutto il territorio nazionale, ed in modo particolare in Emilia-Romagna, Piemonte, Lazio. L'obiettivo è orientare al mondo del lavoro, informare di tutti i servizi e le opportunità che Umana può riservare ad un giovane congedando dopo aver analizzato le sue attitudini e le competenze di partenza e avviare, se necessario, percorsi di formazione. Complessivamente, nel 2023 abbiamo svolto orientamento in **6 caserme** e incontrato **455 volontari, di cui 428 uomini e 27 donne**.

Nel marzo 2021, abbiamo registrato la sottoscrizione di una **convenzione della durata triennale con Anci Lazio**, per l'assistenza ai Comuni della regione in materia di politiche attive del lavoro e dello sviluppo locale. In particolare, le attività che Umana svolge presso le Amministrazioni Comunali sono: orientamento scolastico, attivazione nei Comuni di “Sportelli Lavoro” e assistenza alle amministrazioni comunali nella redazione di progetti di riqualificazione professionale e/o di inserimento lavorativo. Gli Sportelli del Lavoro svolgono sul territorio un'attività di orientamento e ricerca attiva di un'occupazione, fornendo agli utenti gli strumenti e indicazioni. Nel 2023 gli sportelli hanno lavorato in modo sinergico con Umana Forma, progettando ed erogando 14 corsi di formazione relativi alla “sicurezza generale” e “operatore servizio mensa” per un totale di 233 ore di formazione e 128 allievi formati.

Alcuni dei servizi offerti dall'Area Politiche Attive del Lavoro:

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 il 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, AXL e GOL**, erogando servizi al lavoro nelle Regioni principali quali:

LOMBARDIA

Abbiamo preso in carico **3.161 persone** suddivise in:

- **GOL** n. 2.608 persone
- **GARANZIA GIOVANI** n. 206 persone
- **NOTE UNICA LAVORO 4° e 5° FASE** n. 32 persone
- **PROGETTI AREA DISABILITÀ** n. 315 persone

EMILIA ROMAGNA

Abbiamo preso in carico n. 5.390 persone suddivise in:

- **GOL** n. 4.981 persone
- **GARANZIA GIOVANI** n. 405 persone
- **ALTRI PROGETTI:** n. 4 persone

VENETO

Abbiamo preso in carico n. 1.392 persone suddivise in:

- **GOL PERCORSO 4 – LAVORO E INCLUSIONE** n. 149 persone
- **GOL VENETO P1-2** n. 802 persone
- **VOUCHER RAFFORZA (DISABILI)** n.427 persone
- **ALTRI PROGETTI:** n. 14 persone

UMBRIA

Abbiamo preso in carico n. 793 persone suddivise in:

- **GOL** n. 793 persone

Grazie allo strumento delle Politiche attive per il Lavoro nel 2023 Umana ha colto l'opportunità di attivare 112 **progetti extra ordinari**, di cui illustriamo di seguito i principali.

Progetti dedicati a disoccupati, inoccupati, giovani

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 DI UDINE E POLITECNICO DI TORINO (PIEMONTE) Attività 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 dei social e comunicazione attraverso i social. Riteniamo che questi siano veri e propri strumenti, oggi, per orientarsi nel mondo del lavoro, molto più che semplice tecnologia di supporto.

COLLABORAZIONE CON UNIVERSITÀ CA' FOSCARI (VENETO) Il progetto è finanziato dall'Unione europea - Next Generation EU e ha l'obiettivo di orientare ragazzi delle scuole di secondo grado del Veneto. Nello specifico le attività erogate da Umana prevedono per ogni classe un incontro di 4 ore in cui si fa Orientamento alla scelta e Orientamento al mondo delle professioni.

PROGETTO IVC UNIVERSITÀ BICOCCA (LOMBARDIA) – Finanziato dall'Università Bicocca di Milano, ha visto Umana coinvolta nell'erogazione del servizio di Individuazione, Validazione e Certificazione delle competenze in ambito informale di 4 destinatari impiegati nel Servizio Civile Nazionale presso l'Università.

PUNTI CARDINALI (PUGLIA) è un progetto finanziato da POR Puglia FESR-FSE 2014-2020 | Azione 8.11 ed è rivolto a tutti i target (disoccupati, occupati, neodiplomati, neolaureati, richiedenti asilo, persone con disabilità). Consiste nell'erogazione di attività mirate all'orientamento e avvicinamento al lavoro, svolte nei comuni pugliesi con un partenariato composto da APL, Enti di formazione e Cooperative del territorio.

In particolare, il progetto si articola in:

- **JOB DAY** strutturati da 3 incontri da 6 ore l'uno ove si affrontano approfondimenti su temi specifici legati al lavoro, al mercato del lavoro e all'occupazione. Umana ha partecipato ai Job Day dei comuni di Salice Salentino, Guagnano e Lequile, in provincia di Lecce, con tema "Lavoro Social" e ha visto la partecipazione di 50 persone.
- **ORIENTATION LABS** costituiti da giornate di orientamento su temi quali: soft skill, cv e colloquio, l'uso del digitale per la ricerca lavoro. Quest'attività si è svolta presso i comuni di Capurso e Casamassima, in provincia di Bari e presso il comune di Brindisi. Gli incontri nel complesso sono stati 12 per una media di 6 ore l'uno.

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.

AVVISO PER LA PRESENTAZIONE DEI PROGETTI FINALIZZATI ALL'ATTUAZIONE DEL PERCORSO GOL 4 - LAVORO E INCLUSIONE (VENETO) Umana ed Umana Forma hanno collaborato alla progettazione e stesura di un progetto di rete territoriale, afferente al Veneto Orientale, volto a disegnare un'offerta di servizi "Tailor made" per le persone a rischio di esclusione sociale, attraverso l'attuazione di interventi che mirino a migliorare la capacità capillare e tempestiva di intercettare 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, si è svolto per tutto il 2023, contando su un partenariato composto da enti pubblici, privati profit e privati non profit operanti in ambito formazione, lavoro e servizi sociali. 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/ Centro per l'Impiego locale fino all'inserimento lavorativo presso aziende del territorio).

TITOLO DI ACQUISTO PER I SERVIZI PER L'IMPIEGO SPECIALISTICI (TRENTINO) Primo progetto sperimentale trentino con l'intento di agevolare la ricollocazione di soggetti Over 60 sfidando le attuali dinamiche del sistema occupazionale provinciale. Umana Spa, attraverso il servizio offerto dalle sue politiche attive presenti in Provincia di Trento, collabora intensamente con Agenzia del Lavoro, struttura della Provincia Autonoma di Trento che si occupa di garantire i servizi per il lavoro e per la formazione su tutto il territorio provinciale, al fine di costruire metodi innovativi e opportunità volte alla capitalizzazione e alla promozione dell'esperienza di lavoratori senior, che attualmente stentano a ricollocarsi ma che potrebbero contribuire al benessere economico e sociale del territorio. Le azioni mosse da Umana hanno portato alla costituzione di un importante momento di confronto tra gli attori della rete rappresentanti le politiche attive locali di sostegno all'occupazione e all'occupabilità dei lavoratori (Agenzia del Lavoro, Parti Sociali, Ufficio IDO - incontro domanda e offerta - provinciale).

DIGITAL 4 WOMEN EMPOWERMENT (SICILIA) Umana in collaborazione con Ortygia Business School di Siracusa, è impegnata nella realizzazione di un progetto gratuito per la formazione di 100 donne tra i 18 e i 50 anni residenti o domiciliate in Sicilia o in Calabria interessate a costruire o rafforzare le competenze digitali più richieste dal mondo del lavoro, con l'obiettivo di ricoprire figure professionali specializzate negli ambiti della Data Science e dell'Intelligenza Artificiale. Il valore aggiunto è quello di puntare i riflettori sull'importanza di promuovere attività di orientamento e contatto con il mondo del lavoro con una particolare attenzione alle Pari Opportunità di Genere. All'interno del progetto Umana organizza ore di formazione attraverso propri collaboratori specializzati che erogheranno contenuti funzionali a migliorare l'employability delle partecipanti. Si sono toccati temi quali le Soft Skill, Personal Branding, Assesment e tutti gli strumenti più preziosi per rendersi attraenti agli occhi delle imprese.

LAVORI DI PUBBLICA UTILITÀ (VENETO) L'obiettivo generale del progetto è quello di favorire la rioccupazione dei disoccupati di lunga durata, delle persone in condizione di svantaggio e delle persone a rischio povertà. Attraverso un insieme di interventi di politica attiva, che hanno come fulcro l'esperienza lavorativa di pubblica utilità, si intende offrire un sostegno economico immediato e nel contempo rafforzare l'occupabilità di specifici target di popolazione più debole e a rischio povertà.

COLLABORAZIONE CON IL CARCERE DI OPERA (LOMBARDIA) Il progetto, la cui paternità è di Ance, ha l'ambizione, nell'arco di un quinquennio di creare una vera e propria scuola edile all'interno dello stesso. L'accordo è stato sottoscritto da tutte e 3 le sigle sindacali più Ance, Esem CPT, Comunità Nuova (Fondazione Don Gino Rigoldi) e Umana. Il progetto è iniziato con la selezione dei detenuti da parte dell'equipe carceraria. Una volta individuata una serie di potenziali candidati sono stati condotti dei colloqui con la presenza dell'azienda e quella di un operatore educativo di Comunità Nuova Onlus. Operata la scelta dei candidati, è stato avviato un corso della durata di 80 ore (più 16 ore dedicate alla sicurezza specifica), comprendente sia una parte teorica che pratica. Sono state individuate 9 persone che hanno potuto partecipare ad un corso di formazione finanziato dalla bilateralità per acquisire le basi utili per la mansione di manovale. Terminato il corso, 7 persone attualmente stanno lavorando in maniera proficua. L'obiettivo per il 2024 è quello di introdurre anche un programma di tutoraggio individuale, che preveda incontri settimanali della durata complessiva di due ore. Questo per sottolineare il valore del monitoraggio del rendimento lavorativo e del supporto, in costanza di lavoro, di questo specifico target.

Progetti dedicati all'Area Collocamento Mirato

"INCLUSIVE INSIGHT"/GO AUT! (LOMBARDIA) Prosegue nel 2023 il progetto finanziato dal Piano Provinciale Disabili "Emergo" della Città Metropolitana di Milano. L'obiettivo è 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 "Scuola Futuro Lavoro", e con la possibilità di fare esperienze di tirocinio e/o di lavoro. Nel 2023 dei 7 partecipanti che hanno completato la formazione e il tirocinio, 3 corsisti sono stati inseriti in apprendistato (di cui 2 con Umana), 1 con contatto a tempo indeterminato e 1 a tempo determinato.

"INCLUSIVE INSIGHT"/GRAVITY 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 (Sviluppatore ICT), progettato con il supporto dell'area IT di Umana e con "Scuola Futuro Lavoro", per permettere successive esperienze di tirocinio e/o lavoro. Nel 2023 anche in questo caso dei 7 partecipanti che hanno completato la formazione, 6 sono attualmente in tirocinio presso aziende del territorio fino a settembre 2024.

VOUCHER RAFFORZATO (VENETO) Il programma del fondo regionale per l'occupazione delle persone con disabilità (FRD) finanzia la sperimentazione di un "voucher per il lavoro rafforzato" per la realizzazione di percorsi individuali per l'occupabilità e l'occupazione delle persone con disabilità.

Il voucher rafforzato, conformemente alla sua finalità di rafforzare i percorsi di inserimento lavorativo delle persone disabili, è uno strumento pensato per persone disabili in possesso dei seguenti requisiti:

- essere disoccupate con un patto di servizio attivo;
- essere iscritte agli elenchi provinciali della legge 68/99 di una delle province/città metropolitana della Regione Veneto.

Il Voucher è un titolo di spesa, nella forma di un budget individuale, che consente al possessore di acquisire servizi e strumenti di sostegno per la realizzazione di un percorso d'inserimento lavorativo personalizzato. Saranno acquisibili i servizi esposti nell'apposito catalogo delle offerte di politica attiva del lavoro (OPAL). La composizione e il valore del voucher sono modulati in base agli specifici fabbisogni del destinatario e alla peculiare situazione di prossimità o di lontananza dal mercato del lavoro così come individuata nell'ambito del processo di presa in carico e accompagnamento effettuata dal CPI. Pertanto, potranno essere attivate una o più componenti del voucher assegnato: valutazione del potenziale, formazione, tirocinio e supporto all' inserimento lavorativo

PROGETTO ALISEO (TOSCANA) È un progetto finanziato dal Comune di Firenze e si articola in un percorso che mira ad informare su metodi di ricerca lavoro e su come iscriversi al Collocamento Mirato, ragazzi con disabilità e i loro genitori.

Inoltre, sensibilizza sull'inserimento di persone con disabilità, i responsabili di reparto della COOP (supermercati) e offre strumenti di gestione per coloro che svolgono l'attività di tutoraggio a persone con disabilità all'interno del supermercato stesso.

Il progetto ha visto la presenza di 50 partecipanti alla parte informativa a seguito della quale sono stati fatti 12 colloqui, 6 selezioni da Coop e attivati 5 tirocini a fine settembre 2023

Un elemento che contraddistingue questo progetto è sicuramente il coinvolgimento a pieno titolo delle famiglie alla costruzione del percorso professionale dei figli.

SOCIAL ART PER L'INCLUSIONE (TOSCANA) Sempre attraverso un progetto finanziato dal Comune di Firenze, Umana ha strutturato un percorso informativo sul funzionamento delle Agenzie per il lavoro e sul rafforzamento delle competenze per l'occupabilità. Anche questo progetto vede protagoniste persone con disabilità.

Azioni di sistema "orientamento al lavoro" (LOMBARDIA) E' un Progetto finanziato da Regione Lombardia e promosso dai Piani Provinciali Disabili delle Province di Cremona, Varese e Monza e 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 e penultimo anno dei percorsi scolastici e di formazione professionale, attraverso servizi di orientamento e supporto alla ricerca attiva del 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.

PROGETTO "SUPPORTED EMPLOYMENT": nuove pratiche di disability management in un'ottica di responsabilità sociale delle imprese (LOMBARDIA) Promosso dal Piano Provinciale Disabili della Provincia di Lecco e finanziato da Regione Lombardia, ha lo scopo di implementare pratiche di Disability Management presso le imprese del territorio lecchese, attraverso attività formative e di consulenza, mirate a promuovere l'inclusione lavorativa delle persone con disabilità. Destinato ad utenti individuati da un Comitato Tecnico Provinciale, mira, attraverso un modello organizzativo di buone pratiche, a supportarne l'inserimento lavorativo.

SHAKE THE FUTURE #FINALMENTEUNAGIOIA 2.0 (LOMBARDIA) Finanziato dal Comune di Mantova, si propone di ridurre la percentuale di giovani Neet (Not in Education, Employment, or Training) tra i 16 e i 35 anni nel territorio municipale. Si articola in servizi di intercettazione, ingaggio, attivazione, coaching, orientamento professionale, formazione e accompagnamento in tirocinio e/o al lavoro volti a favorire l'inclusione lavorativa di soggetti appartenenti a questa fascia di età.

SIAMO TUTTI DIVERSI (LOMBARDIA) Finanziato dal Piano Provinciale Disabili “Emergo” della Città Metropolitana di Milano, mira a supportare l'integrazione lavorativa delle persone con disabilità attraverso una serie di azioni di sostegno alle aziende. All'interno del progetto Umana ha fornito consulenza organizzativa, inclusa un'analisi dei processi aziendali e la costruzione di una survey, consulenze per ausili e adattamento al posto di lavoro, interventi di accompagnamento e riconoscimento dell'invalidità, coaching dei tutor aziendali e dei lavoratori coinvolti e strategie di comunicazione inclusiva. Sono state coinvolte 3 realtà aziendali e la loro organizzazione.

Progetti dedicati all'immigrazione

Form.integra Assolavoro, insieme alle organizzazioni sindacali di categoria (Nidil gil, Felsa Cisl e UilTemp), ha firmato un Accordo a finanziamento di una serie di azioni volte ad agevolare l'accoglienza, l'inclusione e l'inserimento socio lavorativo dei titolari di protezione internazionale, protezione temporanea e protezione speciale.

L'Accordo ha finanziato attività mirate di Bilancio delle Competenze, corsi base di lingua e cultura italiana e corsi di formazione professionale. Tramite questo stanziamento sono state poi estese ai titolari di protezione internazionale, protezione temporanea e protezione speciale una serie di misure di welfare aggiuntive erogate dal fondo Ebitemp, tra cui: contributo asilo nido, sostegno all'istruzione, rimborso acquisto beni di prima necessità bebè e rimborso per assistenza psicologica.

I percorsi formativi proposti vengono progettati a partire dall'individuazione del fabbisogno formativo dello specifico beneficiario, con l'obiettivo di colmare eventuali carenze riferibili alla conoscenza della lingua italiana e del contesto socio-culturale del territorio, nonché di individuare eventuali necessità di adeguamento delle competenze alle richieste dei settori lavorativi di riferimento o di determinati scenari socio-economici previsionali. Oltre alla formazione, viene proposto ad ogni partecipante un bilancio di competenze, uno strumento fondamentale che permette di valutare le abilità e analizzare le caratteristiche personali del soggetto e di indirizzarlo al meglio nel mercato del lavoro.

Progetti dedicati all'immigrazione

CORSO A QUALIFICA DEL SISTEMA REGIONALE DI FORMALIZZAZIONE E CERTIFICAZIONE - attività autorizzate - non finanziate - per la figura di orientatore (EMILIA-ROMAGNA) Nel 2023 Umana e Umana Forma hanno lavorato alla progettazione e realizzazione di un corso a qualifica regionale per la figura di ORIENTATORE: un percorso formativo di alto livello, professionalizzante e propedeutico all'ottenimento della qualifica stessa. 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.

LABORATORIO DEL LAVORO (NAZIONALE): 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.

Inoltre, Umana ha svolto, anche nel 2023, le seguenti attività:

DOCENZE

Attraverso i suoi operatori qualificati, Umana ha svolto **1.002 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 2023 per un totale di **7.602 ore**:

- **Laboratorio Forma.Temp;**
- **Moduli 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 erogati 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 società di Umana che si occupano di Formazione è imprescindibile per erogare al meglio i servizi offerti.

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.

Attraverso l'Area PA e con il contributo dei Comuni, il Gruppo Umana collabora allo sviluppo degli "Sportelli Lavoro", grazie ai quali viene fornito 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.

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.

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 la Pubblica Amministrazione per la progettazione ed erogazione di servizi ed azioni formative a valere su finanziamenti pubblici e privati:

- Coordinamento attività di selezione studenti e tutor per "Istituto Tecnico Superiore per l'energia" del Lazio – sede di Civitavecchia;
- Gestione colloqui motivazionali nell'ambito delle procedure concorsuali all'interno delle selezioni pubbliche (Concorso ASA Tivoli);
- Orientamento scolastico negli istituti superiori e nei CFP – zona Civitavecchia.

Si segnala inoltre l'avvio dal 2023 di un nuovo filone di progetti strategici a valere sulla nuova programmazione POR e FSE della Regione Veneto, che vede Umana Forma capofila e Umana partner progettuale. Un esempio di riuscita sinergia tra pubblico e privato: è il progetto **Micro Macro – Reti per l'inclusione sociale**. Il progetto coinvolgerà i territori dei 21 comuni dell'ATS del Veneto Orientale, sviluppando nuovi modelli di intervento rivolti agli operatori dei servizi sociali e del terzo settore. Il Modello di intervento Micro Macro permetterà di migliorare la presa in carico di nuove situazioni di emergenza familiare, offrendo percorsi di aiuto personalizzati che saranno in grado di

ridurre il rischio di povertà e di esclusione sociale. Umana Forma capofila, insieme al partenariato, composto da: Comune di Portogruaro, Azienda ULSS 4, COGES, Social Seed, Umana, Fondazione e Università Ca' Foscari, Confcooperative e CISL Venezia, lavoreranno sinergicamente per 30 mesi al fine di raggiungere i seguenti obiettivi: rafforzamento dei servizi di presa in carico multidisciplinare; incremento delle competenze specialistiche degli operatori dei servizi; potenziamento della rete di cooperazione interservizi; adozione di un modello unitario di sistema per la presa in carico multidimensionale; costituzione di equipe multidisciplinari; miglioramento delle condizioni e dell'autonomia dei nuclei familiari presi in carico.

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 sia attraverso la partecipazione a bandi finanziati regionali dedicati a persone in uscita da realtà aziendali.

L'Area Politiche Attive svolgono anche un'attività di supporto ad altri servizi di Umana come l'**Area Orientamento**, 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.

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. L'azienda si impegna 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 di Umana (in almeno 6 regioni italiane).

I numeri dell'Area PAL nel corso del 2023:



6.2 Al fianco di Scuole, Università e mondo del lavoro

Da sempre Gruppo Umana valorizza il **dialogo Scuola-Università-Impresa e l'incontro tra il mondo della formazione e il mondo del lavoro**. Un investimento ancor più importante nel periodo post pandemico e considerate le variabili non trascurabili intervenute nell'ultimo biennio nel mondo del lavoro e più in generale nella società.

Con uno staff composto da più di **50 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.

Anche nel 2023 Umana ha investito nel potenziamento dell'Area Orientamento con azioni di rafforzamento a livello nazionale sulle proprie risorse umane e sulle sinergie tra uffici interni, centrali e periferici, sia mantenendo attive concrete e consolidate iniziative rivolte ai giovani sia sviluppando una nuova offerta di contenuti in linea con i bisogni e i linguaggi della Generazione Z, ma non solo.

Sono state potenziate le azioni di orientamento, sia per i docenti che per le famiglie, e quelle per lo sviluppo del servizio dell'apprendistato duale.

L'orientamento ai docenti ha visto un momento internazionale: sono infatti stati ospitati presso la filiale di Roma, per un momento di 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 sua costituzione, e in maniera organica istituendo nel 2006 l'area specialistica dedicata alle relazioni con Scuole, ITS e Università e all'orientamento al lavoro dei giovani, Umana si è proposta di costruire, nel proprio ruolo di Agenzia per il Lavoro (Aut. Min. Lav. Prot. N. 1181 – SG del 13 dicembre 2004), alleanze sinergiche con il sistema scolastico e di formazione formale nazionale, per contribuire, per lo più con proprie risorse, esperienze, conoscenze anche tecniche, tecnologiche e gestionali, al miglioramento della formazione tecnico-professionale, tecnologica ed operativa degli studenti. Tale impegno ha visto in particolare la partnership con Istituti tecnici e professionali e Licei, Università e, dal 2009 con continuità nel presente, con gli Istituti Tecnici Superiori (ITS ACADEMY), in quanto funzionali all'acquisizione di competenze ed esperienze spendibili dai giovani nel mercato del lavoro.

Le iniziative dell'Area Orientamento di Umana vengono realizzate in sinergia con le funzioni aziendali specifiche e le aziende del Gruppo CVing e Cesop. Queste iniziative supportano l'employer branding e il reclutamento in capo alle 148 filiali di Umana. Tra gli obiettivi principali c'è infatti anche quello di dare supporto alle filiali stesse, inclusa la filiale virtuale centrale, nel reperire candidature di giovani diplomati e laureati. Questo contribuisce all'evasione delle ricerche di personale interno e al reclutamento per le aziende clienti di tutto il Gruppo Umana.

**Negli ultimi anni abbiamo coinvolto
oltre 700 scuole, 72 Università, 39 ITS**



La collaborazione con le Scuole

Il Gruppo ha continuato con costanza a collaborare con **molte delle oltre 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". L'azienda ha ospitato **tirocini curricolari 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 l'Area Politiche Attive del Lavoro.

Lo strumento dell'Apprendistato duale, nel 2022 era stato caratterizzato da una collaborazione sempre più forte tra l'Area Orientamento, l'Area Staff Leasing/Apprendistato di Umana e l'Area Politiche Attive del Lavoro del Gruppo, trovando potenziamento anche attraverso l'individuazione di un team di lavoro interno dedicato, multitasking e appositamente formato. Nel 2023 il gruppo è stato ulteriormente ampliato con nuove risorse, con la necessità di attuare interventi formativi e di affiancamento per consentire un'adeguata conoscenza di questo istituto. L'obiettivo perseguito è quello di dare risposte concrete con servizi evoluti alle scuole e ai CFP (Centri di Formazione Professionale) con

cui Umana collabora, ma soprattutto accorciare il mismatch domanda-offerta e contrastare la dispersione scolastica, stringendo una forte sinergia basata su competenze e fiducia reciproca tra Umana, scuole, famiglie, studenti e imprese.

Tra le attività di orientamento svolte nel 2023 per gli studenti delle scuole secondarie di II grado, si segnala la collaborazione tra Umana e Fondazione Ca' Foscari, all'interno del Progetto finanziato dall'Unione Europea – Next Generation Eu, per erogare all'interno di corsi organizzati dall'ateneo moduli di orientamento alla scelta del percorso di studi universitari e moduli di orientamento alle professioni per studenti di scuole secondarie di II grado.

Nel 2023 sono stati ospitati 15 tirocinanti PCTO (Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento), che si aggiungono agli oltre 90 tirocinanti ospitati dal 2018 al 2022. L'impegno di Umana è stato premiato da Confindustria con il **Bollino per l'Alternanza di Qualità** in ogni anno dal 2018 al 2022 ed è stato confermato anche per l'anno 2023.



La collaborazione con le Università

Umana continua a collaborare con **oltre 70 atenei italiani** promuovendo la cultura del lavoro e realizzando attività informative e laboratoriali concrete a favore dell'orientamento attivo al lavoro e dell'inserimento lavorativo, partecipando anche ai career day e alle career fairs di ateneo. Sempre attiva sul campo, organizza sul territorio nazionale giornate di presentazione della realtà aziendale e delle aree specialistiche di Umana, 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 l'opera di divulgazione delle opportunità di inserimento presso migliaia delle imprese clienti del Gruppo, attraverso i canali di ateneo a disposizione, dialogando 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 2023 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.

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.

Nel 2023 Umana si è aggiudicata la **gara biennale dell'Università di Udine per eventi di orientamento e Placement**. Umana gestisce, infatti, il servizio individuale di orientamento al lavoro e coaching "Ad Personam" a cadenza settimanale, gli appuntamenti de il "Mercoledì del placement", il career day di ateneo "Job Breakfast", molteplici incontri formativi e seminari durante l'anno accademico.

Nel 2023 Umana è stata scelta come agenzia per il lavoro **partner del Politecnico di Torino per l'erogazione di servizi di placement e orientamento individuali e collettivi**: 5 webinar a semestre, con tematiche di ricerca attiva del lavoro, redazione cv e lettera di presentazione, assessment, creazione profilo LinkedIn, contrattualistica e lo Sportello di consulenza individuale in lingua italiana ed inglese per il "CV check" e uno sportello di simulazioni di colloquio con cadenza settimanale.



La collaborazione con gli ITS

Umana sostiene e aderisce attivamente, sin dalla sua istituzione 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 **39 ITS in Italia**, continuando a valutare ulteriori sinergie con altre fondazioni ITS.

Attraverso l'Area orientamento, insieme agli ITS, vengono individuate potenziali aziende ospitanti i tirocini curricolari. Umana si impegna in attività di orientamento al lavoro attraverso le docenze specifiche e di ampliamento dell'offerta formativa

formale, prevedendo momenti di training tecnici in entrata e in uscita, grazie a corsi di allineamento offerti dalle società di formazione Umana Forma e U.Form. Convinti dell'importanza di fare sistema, il Gruppo partecipa attivamente ai tavoli tecnici di settore.

Il Gruppo Umana è impegnato a valorizzare l'offerta ITS Academy, come tema di responsabilità sociale e culturale, promuovendone i nuovi corsi, supportando il reclutamento dei corsisti, partecipando alle selezioni in ingresso per la composizione delle classi, divulgando le opportunità offerte dall'Alto Apprendistato. Considerate le competenze specifiche dell'azienda, particolare attenzione è riservata al placement in itinere, proprio attraverso l'Alto Apprendistato in somministrazione, e al placement post diploma in somministrazione a tempo determinato e indeterminato.

Confindustria riconosce l'impegno a favore del Sistema ITS assegnando dal 2018 ad Umana il Bollino ITS Academy, confermato anche nel 2023.

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.



Le Accademie del Made in Italy

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.

L'obiettivo dell'importante iniziativa è far conoscere ancora di più questi percorsi biennali di formazione tecnica post diploma, raccontando ai ragazzi e alle loro famiglie le opportunità di questa scelta. E, ancora, consolidare i rapporti con Confindustria, le Istituzioni regionali e nazionali, gli Enti formativi e le Fondazioni ITS: un impegno che vede Umana al loro fianco dalla loro istituzione, nel 2010.

ITS POP DAYS 365 sarà ora attiva tutto l'anno e sempre aggiornabile dagli ITS aderenti, ad oggi 127, consentendo così ai futuri studenti, e alle loro famiglie, di scoprire attraverso informazioni, documenti, video e testimonianze, tutti i nuovi corsi, gli open day, le agevolazioni e le scadenze per le iscrizioni. Ancora, una nuova veste grafica, funzioni di ricerca aggiornate e un Auditorium rinnovato per fare incontrare virtualmente famiglie e giovani con il mondo delle istituzioni, della formazione tecnica, delle imprese e del lavoro, creato per essere la sede di webinar con focus sui temi della formazione, del lavoro e il futuro delle nuove generazioni: una piattaforma digitale innovativa, che nel suo primo lancio, nel 2021, ha coinvolto oltre 16 mila giovani in tre giorni.



La collaborazione con i Master in Risorse Umane

Confermate per il 2023 le collaborazioni in Corsi di Laurea e in Master organizzati da alcune delle più importanti università italiane. Nello specifico, lo 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 4 Master:

- **Master in Gestione delle risorse umane e organizzazione del lavoro**, 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 strategie per il business dello sport - SBS**, Università Ca' Foscari.



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

Inoltre, ha 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**.

I **contenuti erogati** sono legati a percorsi di orientamento al lavoro, a sportelli del lavoro, workshop e laboratori del lavoro multi giornata, riguardanti i seguenti temi: i canali di ricerca attiva, il cv e il video cv efficace, il colloquio di lavoro sincrono e asincrono, la web reputation, la tecnologia applicata alla selezione, la costruzione del profilo LinkedIn, la contrattualistica, la comunicazione di sé, le competenze trasversali richieste dalle aziende per fare la differenza, le simulazioni di colloquio individuale e l'assessment di gruppo.

In aggiunta, sono state ampliate le collaborazioni su tematiche relative a contrattualistica e normativa del lavoro, con l'organizzazione di oltre 40 tra docenze e workshop di orientamento, collegate 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.

6.2.1 Il valore dell'orientamento

Le ultime riforme del lavoro hanno contribuito a rafforzare ulteriormente il ruolo di Umana, permettendo al Gruppo di rimanere fedele all'investimento che si è da sempre prefissato: dalla sua fondazione l'azienda crede 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, ora più che mai, una responsabilità essenziale, che si concretizza nell'offrire strumenti immediatamente spendibili per comprendere le proprie aspettative e maturare scelte e decisioni individuali ponderate e soddisfacenti nel tempo.

L'Area Orientamento di Umana nel 2023 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, la cui operatività delle è stata potenziata in termini di numero di ore dedicate e di progetti affidati in sviluppo. Queste risorse gestiscono l'operatività legata alle scuole e, supportate dalla sede, l'operatività in ITS e Università; collaborano 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 orientamento di filiale.

Attualmente l'Area Orientamento è composta da più di 50 orientatori senior e junior in tutta Italia, con cui collaborano testimoni e docenti dell'area legale e contrattualistica e delle aree specialistiche aziendali

Dal 2023 si è consolidata la nuova composita squadra di referenti orientamento: referenti orientamento di filiale, colleghi impiegati nell'area Politiche Attive e referenti dell'Area Staff Leasing e Apprendistato Duale.

Attraverso l'Area Orientamento Umana, nell'anno solare 2023, ha dato impulso ad oltre 580 occasioni di dialogo e di orientamento al lavoro disseminate in tutta Italia, confermando di riuscire a raggiungere più di 75 mila giovani l'anno, con proposte sia in presenza che on line, 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 Umana, al fine di “Rafforzare il rapporto tra scuola e mondo del lavoro”, Umana ha continuato anche nell’anno 2023 a potenziare con azioni prevalentemente in presenza il suo storico Programma nazionale A scuola di lavoro con Umana.

Permane quindi la coerenza con gli assunti dichiarati nel 2016 nel Protocollo triennale di intesa tra MIUR e Umana al fine di rafforzare il rapporto tra scuola e mondo del lavoro. Il programma nazionale **“A Scuola di lavoro con Umana”** nel 2023 è stato potenziato ed erogato interamente in presenza, coinvolgendo studenti del triennio degli Istituti d’istruzione secondaria di II° grado e CFP di tutta Italia. In costante aumento sono anche le attività di collaborazione con le aziende, grazie al progetto **“A Scuola di Lavoro con Umana in azienda”** che favorisce la connessione tra scuole, docenti e imprese per rispondere all’esigenza crescente di implementare iniziative strutturate in sinergia con HR manager aziendali.

Negli eventi organizzati sono state messe a disposizione di tutti gli studenti incontrati durante le attività svolte, gratuitamente, **le pubblicazioni di Umana “Conoscere i contratti di lavoro. Rispettare le regole per farsi rispettare”, “Orientarsi al lavoro contemporaneo”, “Mappa dell’orientamento al lavoro”** e la brochure **“Orientamento al lavoro contemporaneo”, dedicata ai docenti**. 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 Comunicazione di Umana.



6.2.2 La forza dello strumento dell’Apprendistato

Umana sempre più promuove e favorisce, a vantaggio dell’incontro virtuoso tra studenti e imprese, il contratto di apprendistato in tutte le sue forme, nella convinzione 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 di una lunga esperienza nelle relazioni con il mondo della formazione e delle imprese, grazie ad una struttura plurilocalizzata e ad 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.

In particolare, l'Area Orientamento ha costruito relazioni e facilitato in tutte le sue fasi l'attivazione di contratti di apprendistato di 1° tipo, con scuole secondarie di secondo ciclo, e di 3° tipo, con ITS e Università. Nel 2022 è iniziato un processo di potenziamento delle sinergie tra Area Orientamento e Area Staff Leasing volto per l'appunto a dare ulteriore slancio all'apprendistato di 1° tipo, comprensivo di percorsi di formazione interna integrati e della creazione di un team dedicato.

Ad oggi le opportunità sono state create in risposta a specifiche esigenze degli Istituti Formativi, attraverso iniziative di Associazioni Datoriali, Enti Pubblici e su impulso di Umana per favorire l'interazione con Enti e Imprese riguardo particolari profili professionali. Nel 2023, oltre alla conferma delle collaborazioni già avviate negli anni precedenti, sono stati avviati al lavoro **167 apprendisti duali**. Le **Istituzioni Formative** con le quali Umana collabora ammontano a **35, di cui 24 già attive nel 2022 e 11 acquisite nel 2023**. Complessivamente si tratta di **16 Istituti di 2° Grado e 19 ITS**. Stiamo attualmente dialogando con 7 Istituti di 2° grado, 2 ITS e 1 Università per la progettazione di nuovi percorsi di Apprendistato Duale.

I progetti attivi sono stati ancora una volta anticipati, come da consueto approccio adottato, 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).

I ruoli di riferimento sono agiti da più colleghi operanti nelle diverse aree aziendali presenti in Sede Centrale (Orientamento, Ufficio Tempi Indeterminati, Ufficio Commerciale e Ufficio Legale di Umana) e nei Territori (Referenti Area Orientamento, Tutor Aziendali, Filiali Operative). Si è continuato a sviluppare in sede la Funzione dedicata al coordinamento dei progetti.

In futuro, si proseguirà nell'attivazione delle seconde, terze e quarte 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 ulteriormente potenziata la struttura territoriale esistente con cui continueranno le attività di affiancamento e aggiornamento.

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 leFP, Diploma leFP, 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 2021 abbiamo attivato 264 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 1.199 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 2021 e il 2023 abbiamo attivato 173 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 ITS POP DAYS 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.

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 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 il Gruppo Umana ha organizzato e partecipato anche ad altri interessanti progetti sul tema dell'**orientamento scolastico**, coinvolgendo il mondo dei giovani.

Umana proseguirà attivando nuove edizioni dei progetti precedentemente avviati e auspicando 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 2023, Umana è stata l'unica Agenzia per il Lavoro sponsor, impegnata in via continuativa, presso gli Stati Generali dell'Orientamento di Confindustria che si sono svolti a Frosinone, all'interno della cornice dello Stadio Benito Stirpe.



Progetto "C-VR"

L'Area Orientamento ha sviluppato, in sinergia con l'Area Politiche Attive del Lavoro e l'Ufficio Marketing, il secondo modulo di "C-VR", un progetto formativo e di orientamento al lavoro nella realtà virtuale. Un'esperienza interattiva, pensata da Umana specificatamente per la Gen Z, che permette di viaggiare in astronave alla scoperta delle soft skill più strategiche per entrare nel mondo del lavoro: sfide nello spazio e nel cervello umano, con un timing serrato. "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

Il programma nazionale “A Scuola di Lavoro con Umana” nel 2023 è stato potenziato ed erogato interamente in presenza, coinvolgendo studenti del triennio degli Istituti d’istruzione secondaria di II° grado e CFP di tutta Italia.

Si tratta di una formula flessibile con più moduli integrati tra loro di un’ora ciascuno, sui canali di ricerca attiva, il cv e il video-cv efficace, il colloquio di lavoro sincrono e asincrono, la web reputation, la tecnologia applicata alla selezione, la costruzione del profilo LinkedIn, la contrattualistica, la comunicazione di sé, le competenze trasversali richieste dalle aziende per fare la differenza, le simulazioni di colloquio individuale e l’assessment di gruppo.



YUMANA

Nel 2023 è stata lanciata YUMANA, la piattaforma del Gruppo dedicata ai giovani. Si tratta di un portale nel quale confluiscono tutte le notizie, le attività, gli eventi, i progetti e le ricerche di lavoro dedicate alla Gen Z, con grafiche, testi, video e attività social in target. Un portale con cui Umana comunica in modo giovane e più veloce le proprie attività.



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.



Job&Orienta

Si tratta della Fiera nazionale dell'orientamento, della formazione e del lavoro. Umana partecipa dal 2009 in maniera continuativa, coinvolgendo annualmente negli stand Umana circa **1.000 giovani**. Nel 2020 è stata lanciata 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 ITS POP DAYS, mentre nel 2022 la fiera è stato il banco di prova per l'uscita dell'innovativo progetto di realtà virtuale "C-VR".



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 2023. 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 2023. I bandi hanno normato erogazioni di orientamento assieme alle reti o coinvolto Umana in autonomia per alcune azioni di orientamento al lavoro.

6.3 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. Comunità e territorio hanno un ruolo essenziale nella crescita occupazionale del contesto nazionale del Gruppo.

L'impatto principale delle attività di Umana 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 fornitori rappresentano attori importanti dell'agire quotidiano di Umana, grazie ai quali si crea valore per le eccellenze locali.

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



6.3.1 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 filiali dislocate sul territorio nazionale, il Gruppo conosce approfonditamente i distretti produttivi locali e nazionali e le vocazioni industriali delle differenti città e regioni in cui è presente. Si favorisce l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, coltivando il talento sia dei giovani sia delle persone già formate, individuando le figure professionali più adeguate ai singoli contesti produttivi. Il punto di forza è dunque da sempre la conoscenza delle esigenze delle imprese, reso possibile dal profondo rapporto creato e instaurato con le aziende del territorio e con le associazioni di categoria.

Il 2023 ha introdotto sensibili novità rispetto agli anni precedenti sia sotto il profilo del numero delle progettualità sia sotto quello della diversità delle tematiche. Un segnale positivo viene dai momenti di incontro con le comunità e con gli stakeholder durante l'anno, che hanno registrato un importante aumento del 25%, a fronte di un ampliamento dei temi affrontati.

Anche nel 2023 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 Umana si interfaccia 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 le filiali dell'azienda: sono 59 le associazioni tra territoriali e di categoria a cui Umana aderisce, collaborando costantemente per realizzare convegni, seminari, webinar e altre attività di interesse pubblico.

**Adesione a 59
associazioni
territoriali e di
categoria di
Confindustria**

Grazie agli accordi stipulati secondo le esigenze specifiche degli associati, il Gruppo riesce ad essere vicino alle associazioni territoriali presenti nel tessuto economico locale, interpretando in modo reattivo i bisogni delle aziende.

Il Gruppo Umana ha instaurato un legame particolarmente forte con le PMI - vero e proprio fiore all'occhiello del sistema produttivo italiano - delle quali condivide i percorsi di sviluppo e identifica le necessità, al fine di affiancarle e supportarle nella gestione delle diverse tematiche legate alle risorse umane. Il valore aggiunto di Umana è la capacità di mettere a sistema la conoscenza delle esigenze di lavoratori e imprese, ricoprendo pertanto un ruolo strategico quale anello di congiunzione tra formazione e lavoro, tra giovani e imprese.

La capillare presenza territoriale dell'azienda si affianca ad un impegno continuativo sul fronte della rappresentanza settoriale, attraverso la partecipazione ai lavori delle più importanti associazioni di categoria del Sistema Confindustria e l'adesione diretta ad alcune di queste attraverso collaborazioni

con associazioni nazionali e locali. Ne è un esempio la partecipazione 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. Di particolare rilievo sono poi gli accordi con **ANCE** (l’Associazione Nazionale Costruttori Edili), **ANITA** (Associazione Nazionale Imprese Trasporti Automobilistici) e **ACRIB** (Associazione Calzaturifici della Riviera del Brenta). L’attiva partecipazione al mercato del lavoro del settore ICT ha portato alla costruzione di una forte partnership con **Anitec-Assinform**, l’associazione Italiana per l’Information and Communication Technology del Sistema Confindustria.

Il Gruppo Umara aderisce inoltre a **Retimpresa**, l’agenzia confederale per le aggregazioni e le reti di imprese, a Confindustria Servizi e, attraverso l’azienda di formazione Umara Forma, 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, la società promuove un rapporto duraturo e di fiducia anche con le Associazioni di categoria e le Federazioni del settore. L’approccio, infatti, è fondato sul dialogo e la condivisione di esperienze. In quest’ottica, il Gruppo Umara è 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, con cui stimola continuamente collaborazioni progettuali. 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.

Degna 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 Umara 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, con oltre 284 persone che hanno trovato lavoro grazie al percorso formativo effettuato e 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 prospettive e dei 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.

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, il Gruppo Umana ha 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.

L'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 anche rispetto al 2022: complessivamente, nel 2023 il Gruppo ha preso parte a 194 eventi (circa +26% rispetto al 2022), di cui 74 aventi ad oggetto le sinergie con i territori, 27 focalizzati sul tema dei giovani talenti e 49 incentrati sulla cultura d'impresa. Attrahono crescente interesse da parte dei candidati e altri stakeholder del mondo imprenditoriale gli eventi – 15 in totale (da 8 nel 2022) – legati ai temi dell'inclusione e della diversità.

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 3.2 "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.

Umana ha partecipato all'evento **Smart Life Festival 2023**, dedicato all'innovazione digitale e al confine tra "vero e falso" nell'epoca della transizione tecnologica, con particolare riferimento alle conoscenze e competenze necessarie per sapersi muovere in questa nuova realtà.

Sempre in ambito tecnologico, nel 2023, Umana ha partecipato alla **Rete innovativa Regionale Air – Aerospace Innovation and research** dedicata all'industria dello spazio in Veneto, prendendo parte agli Space Meetings insieme a 122 aziende del settore aerospaziale provenienti da 15 paesi diversi, 100 buyers italiani e internazionali, 25 start-up europee e più di 500 visitatori iscritti.

Umana ha continuato poi 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.

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, terza edizione** della piattaforma digitale dedicata ai lavori collegati al settore moda. L'evento online ha attratto 4.500 persone collegate in diretta da tutta Italia e 432 partecipanti al webinar organizzato per il lancio. L'iniziativa ha permesso di raccogliere più di 1.187 candidature per 29 posizioni aperte, in un settore che ha un forte bisogno di competenze per mantenere in una fase delicata a livello internazionale la propria competitività sui mercati globali.

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 2023 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:

- **Agevity**, forum milanese dedicato al tema della Silver Economy per rafforzare la crescente attenzione alle classi di età più mature, sia come potenziali fruitori dei servizi offerti dall'Area Specialistica Assistenza Familiare sia come parte sempre più rilevante della forza lavoro;
- **Silver Economy Forum**, momento di incontro dedicato al tema delle generazioni più mature realizzato a Genova.

Umana 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, per il secondo anno Umana è stata protagonista del **Festival Learning More**. 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.

Storie, racconti e visioni di impresa sono stati poi i temi cardine della seconda edizione del **Premio Valori d'Impresa** - il Premio di Confindustria Veneto Est dedicato alla cultura di impresa – con tre sezioni in gara e una cerimonia finale con il coinvolgimento di 200 giovani studenti di Istituti e ITS del Nord Est.

Umana dimostra un forte impegno anche verso il tema della cultura attraverso la sua partecipazione come gold sponsor a “Pavia Capitale della Cultura d'Impresa 2023”. Questa iniziativa, promossa per diffondere i valori della cultura d'impresa e sostenere le economie locali, offre un'ampia visibilità e coinvolge diverse parti interessate, inclusi partner del territorio, aziende, istituzioni accademiche e enti locali. Per Umana, questa partnership rappresenta un'opportunità strategica per consolidare legami con le aziende associate ad Assolombarda e giocare un ruolo chiave in una regione di importanza strategica. Il progetto, centrato su pilastri come scienza, tecnologia, giovani e inclusione, rispecchia i valori fondamentali dell'azienda. Attraverso quattro assi tematici principali, l'iniziativa mira a favorire l'incontro tra il sistema produttivo e quello culturale, promuovendo la crescita e lo sviluppo delle aree urbane e metropolitane e valorizzando l'identità manifatturiera e le eccellenze industriali e culturali del territorio. Nel 2024 la città premiata sarà Torino 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.

Più di recente, Umana ha sottoscritto un Protocollo d'intesa con Amministrazione penitenziaria di Opera, Assimpredil Ance, FENEAL UIL, FILCA CISL, FILLEA CGIL, Esem-Cpt e Fondazione Don Gino Rigoldi per la formazione e l'inserimento lavorativo dei detenuti.

Da segnalare è poi l'accordo di partnership sottoscritto con la Fondazione THSN onlus, motore di **The Human Safety Net**, l'iniziativa globale del Gruppo Generali, che impegna Umana 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 il Gruppo, 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.

6.3.2 Il valore della cultura

In Umana, le tradizioni e i valori del territorio in cui opera sono fondamentali. Il Gruppo partecipa attivamente alla costruzione di iniziative e progetti specifici del Paese e del territorio, credendo fortemente nelle eccellenze locali e nella creatività che queste possono generare.

Umana ritiene che il rapporto tra la letteratura, la cultura e il mondo dell'impresa e del lavoro abbia un grande valore. Per questo dal 2016 collabora e sostiene 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, si è 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, a Alba (Cuneo) nel 2021, a Parma nel 2022. Nel 2023 Umana ha portato il prestigioso concorso nazionale per la prima volta nel Meridione, valorizzando in particolare la storica presenza di Umana a Bari e in generale in Puglia.



Altro momento centrale per la strategia di comunicazione con le comunità, legata alla cultura di impresa è sicuramente stato l'evento "Lavoro, fabbrica di valori: percorsi per il tempo nuovo". L'incontro, realizzato il 5 maggio 2023 a Venezia, ha coinvolto cinquecento rappresentanti di aziende e istituzioni provenienti da tutto il territorio nazionale per un confronto sui temi del futuro del mercato del lavoro. Particolarmente rilevante il contributo offerto dal Ministro del lavoro attuale e dal suo omologo del 1997, anno di introduzione del lavoro temporaneo in Italia. Pur trattando un tema prettamente legato alla cultura di impresa, l'incontro ha avuto degli importanti addentellati culturali in senso classico, costituiti dal luogo di realizzazione dello stesso – la Scuola Grande della Misericordia – nonché per l'organizzazione a margine di una visita ai mosaici della Basilica di San Marco.



Ed è proprio la scuola **Scuola Grande della Misericordia** a sottolineare il legame tra Umana e il territorio, con la partecipazione al restauro di un edificio che, da sempre, per i veneziani costituisce il punto d'incontro tra cultura, arte, architettura e sport.

La Scuola Grande 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 Scuola Grande 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 Scuola Grande 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.

Umana ha iniziato a muovere passi anche verso la settima arte, convinta della sua importanza per creare legami tra impresa e società, in occasione prima edizione del **Premio Film Impresa** ideata e realizzata da Unindustria Roma - Frosinone - Latina - Rieti - Viterbo con il supporto di Confindustria, per valorizzare, esaltare e comunicare i valori dell'impresa e dei suoi lavoratori.

6.3.3 Il valore dello sport

Affiatamento, collaborazione, reciproco rispetto, entusiasmo: sono virtù che Umana condivide e cerca di veicolare nel lavoro quotidiano. Guardando 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, il Gruppo sostiene anche altre attività sportive. Il Gruppo ha rinnovato ad esempio l'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 ricopre il **ruolo di HR partner di Fondazione Cortina** nelle diverse iniziative legate al ricco calendario degli eventi sportivi e culturali della Fondazione.



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 proprietaria 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:



6 scudetti

4 maschili, ultimi due nel 2017 e nel 2019;

2 femminili, ultimo nel 2021



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**.

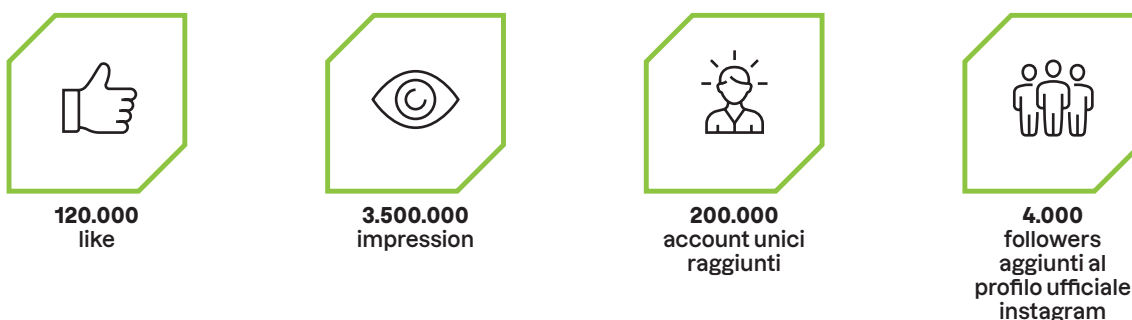
Tra le iniziative organizzate a favore dei giovani merita citare **Reyer School Cup**, un torneo di pallacanestro 5vs5 in orario scolastico, la cui prima edizione risale al 2014 e che nel 2023 è arrivato a coinvolgere **oltre 40.000 studenti** di 48 istituti secondari superiori del territorio veneto.

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 livello social il **torneo dell'edizione 2023 ha generato il seguente riscontro:**



Progetto Reyer Baby ha festeggiato nel 2023 il sedicesimo 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 dodicesimo anno di età.

Nei 16 anni di progetto (2007-2023) sono stati consegnati 130mila kit.

A maggio del 2022 è stata realizzata un'altra iniziativa sempre finalizzata al coinvolgimento dei giovani: la **Reyer School Park**. 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.

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**" nasce nel 2010 dall'idea di promuovere i valori dello sport, mediante riferimenti e peculiarità del basket.

Una risposta concreta alla sempre più evidente esigenza di introdurre la cultura dello sport nella scuola primaria. Si offrono così a ragazzi e bambini i tempi e gli spazi per divertirsi e crescere insieme, favorendo al contempo lo sviluppo dei processi formativi e psicomotori.

Le nuove generazioni sono così poste al centro di un progetto educativo e sociale, che vede il corpo come il principale valore. I giovani studenti vengono coinvolti in allenamenti di basket diretti dagli istruttori Reyer nelle palestre degli stessi istituti della Città Metropolitana di Venezia.

Complessivamente sono stati coinvolti **2.000 studenti all'anno in 12 istituti primari e secondari della Città Metropolitana di Venezia**.



7. 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. I membri del comitato sono selezionati considerando un bilanciato mix tra competenze, conoscenza del business e rappresentanza degli stakeholder, al fine di avvicinare l'operatività del business alle esigenze espresse dall'ambiente in cui l'azienda agisce, in materia ESG.

Il Consiglio di Amministrazione è chiamato ad approvare e aggiornare complessivamente scopo, valori, strategie e obiettivi aziendali, valutandone la dimensione legata allo sviluppo sostenibile dell'azienda. In questi termini è il Consiglio di Amministrazione ad approvare i contenuti del Codice Etico, il Modello Organizzativo e il Piano di Sostenibilità dell'azienda. Esso è inoltre informato e sollecitato su tali temi dal Comitato Sostenibilità, nell'ambito dei propri compiti.

L'Amministratore Delegato è coinvolto direttamente nei processi di supervisione delle due diligence sull'organizzazione e i processi, anche attraverso una costante informativa da parte del Presidente del Comitato di Sostenibilità e dei membri della Funzione Sostenibilità, deputata quest'ultima al coordinamento operativo dei progetti in ambito ESG.

È a riporto diretto dell'Amministratore Delegato il **Responsabile del Sistema di Gestione Integrato**, che sovrintende ai processi di gestione dei sistemi ambientali (ambiente ISO 45001 ed efficienza energetica ISO 50001) e sociali (sicurezza ISO 14001 e responsabilità sociale SA 8000)

L'Amministratore Delegato presiede anche il **Comitato Diversità, Equità e Inclusione (DEI)**, organo deputato alla gestione e al monitoraggio delle tematiche legate all'inclusione, alla parità di genere e all'integrazione, che vede tra i propri compiti anche quello di definire il Piano Strategico della Parità di Genere. Il comitato svolge la funzione di punto di riferimento specialistico sui temi Diversity, Equity & Inclusion, fornendo supporto per la definizione delle strategie DEI al Comitato per la Sostenibilità e al Consiglio di Amministrazione.

Risponde direttamente all'Amministratore Delegato anche il **Responsabile Amministrativo**, che presidia i processi di gestione contabile e finanziaria, permettendo un più stretto monitoraggio da parte del vertice sugli adeguati assetti organizzativi per tali aree, secondo quanto previsto dalla normativa sulla Crisi d'Impresa.

L'Amministratore Delegato riferisce al **Consiglio di Amministrazione e al Collegio Sindacale**, ai sensi e per gli effetti dell'art. 2381 cc, comma 5, in merito al generale andamento della gestione e alla sua prevedibile evoluzione.

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 5 membri non-esecutivi, mentre 7 membri sono esecutivi, ivi incluso il Presidente. Quest'ultimo non ha incarichi dirigenziali all'interno dell'organizzazione, svolgendo i propri incarichi 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 31/12/2023 (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-giuslavoristiche, nonché attinenti alla comunicazione e al marketing, al pricing e alle relazionali istituzionali. Coerentemente con quanto definito all'interno del Piano di Sostenibilità della Società, nel corso del 2023, i membri del CdA hanno seguito **sessioni formative in ambito ESG, proseguendo il percorso iniziato nel corso dell'anno precedente**.

Oltre a tali attività formative e di sensibilizzazione, l'Amministratore Delegato e alcuni membri del Consiglio di Amministrazione 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 interesse 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.

La redazione del Bilancio di Sostenibilità per l'anno 2023 rientra in un processo di disclosure volontaria che la società ha inteso intraprendere in continuità con le precedenti edizioni.

Il Consiglio di Amministrazione approva in una prima fase la struttura e i contenuti del Bilancio di Sostenibilità, compresi i temi materiali dell'organizzazione, demandando la redazione del documento alle funzioni preposte, nell'ambito di un progetto che coinvolge trasversalmente le risorse delle diverse unità organizzative del Gruppo.

La bozza del Bilancio di Sostenibilità redatta viene successivamente sottoposta per una presa d'atto anche all'Assemblea dei soci di Umana, informata quindi anch'essa delle risultanze del progetto.

Il Bilancio definitivo, una volta sottoposto a audit da parte di primaria società di revisione, viene approvato dal 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, 9,5 nel 2022 e 10,1 nel 2023. Nello stesso periodo, l'aumento percentuale della Massima Retribuzione è pari al 8% e quello della Retribuzione Mediana è pari all'2%. Pertanto, il rapporto tra l'aumento percentuale della Massima Retribuzione e l'aumento percentuale della Retribuzione Mediana tra il 2023 e il 2022 è pari a 3,34.

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.

7.1 La cultura del rispetto delle regole

La missione di Umana è creare e accrescere il valore attraverso la fornitura di servizi innovativi per garantire la massima soddisfazione del cliente. L'intento del Gruppo è di 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.

Il tratto distintivo di Umana è agire perseguendo la cultura del rispetto delle regole tra le persone e tra gli stakeholder con cui il Gruppo si interfaccia promuovendo **comportamenti responsabili, etici e rispettosi** del valore e della crescita personale e professionale delle persone.

Umana adotta 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 **Codice di Comportamento**, che integra i contenuti del Codice Etico. Per garantire a tutte le persone una piena conoscenza di tale modello, è stato strutturato uno specifico modulo di formazione dedicato a tutti i dipendenti e reso disponibile il documento sui siti internet del Gruppo.

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 previsti dal D.lgs. 24/2023, procedura aggiornata con lo scopo di assicurare totale confidenzialità e riservatezza nella ricezione e nel trattamento di eventuali segnalazioni relative a condotte illecite o dannose, al fine di tutelare la persona segnalante e tutte le persone coinvolte nei fatti oggetto della segnalazione; la procedura è pubblicata nel sito internet di Umana per libera consultazione. Inoltre, in Umana, Umana Forma, U.Form. e Uomo e Impresa, nel 2023 non si sono verificati casi significativi di non conformità a leggi e regolamentari.

Il Gruppo Umana promuove costantemente attività di formazione e informazione sulle tematiche di legalità, etica e salute e sicurezza.

In totale nel 2023 sono stati erogati 857 corsi e 15.511,5 ore di formazione verso l'organico interno in materia legale, compresa Privacy e Modello 231/01, etica, cultura del rispetto delle regole e salute e sicurezza. Mentre per una promozione esterna il Gruppo ha sostenuto 70 iniziative convegnistiche.

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

Attraverso l'attività dell'Ufficio Legale Umana non solo si assicura di essere compliant, ma diffonde 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.

L'impegno di Umana sul tema non si ferma alla diffusione interna dei valori in cui crede e alla conoscenza della normativa, ma si estende ad opera dell'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, outplacement, progetti formativi).

Inoltre, consapevole dell'importanza di diffondere la cultura del rispetto delle regole, anche all'esterno, negli ultimi anni, per dare un contributo concreto alla definizione e sensibilizzazione sul tema, Umana si è adoperata ad organizzare iniziative in merito, anche insieme alle Istituzioni, con cui sottoscrive 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 o eventi dedicati, incontri con corpi docenti).

Il 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 45001:2018**, Umana conferma la sua attenzione alla sicurezza sul lavoro, alla riduzione dei rischi in ambito lavorativo e al miglioramento della salute e del benessere dei lavoratori.

Dal 2021 oltre 45.000 ore di formazione erogate su tematiche legali, di etica, cultura del rispetto delle regole e salute e sicurezza

Umana si è aggiudicata il **Bollino Cassa Edile Awards 2023**, 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.



Umana entra nelle classifiche “Campioni della Sostenibilità 2023/2024” e Italy’s Best Employers for Women stilate dall’Istituto Tedesco Qualità e Finanza per La Repubblica, nel primo caso con il punteggio più alto nella categoria “Lavoro”, e in quella stilata annualmente da Il Sole 24 Ore “Leader della Sostenibilità 2024” che inserisce Umana fra le 240 aziende italiane ritenute più sostenibili e trasparenti nella rendicontazione.

L’IMPEGNO PER IL FUTURO

Umana si pone 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 del Gruppo.

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.

7.2 Il rispetto della privacy

Alla luce del costante aumento dei rischi connessi alle nuove tecnologie e alle tematiche legate alla protezione dei dati, il Gruppo ha dedicato crescente attenzione al tema della privacy, tanto da valorizzarlo come un vero e proprio prerequisito imprescindibile per una conduzione sostenibile del 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 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. Nel 2023 Umana, 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 2023 si è proceduto 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 delle informative ex art. 13 - 14 Reg. (UE) 2016/679. Sono state inoltre sottoposte a verifica le DPIA (Valutazioni di Impatto della Protezione dei Dati) 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 ultimi incontri finalizzati all'analisi globale della documentazione predisposta, in vista dell'approvazione da parte del Garante per la protezione dei dati personali avvenuta il 14 febbraio 2024.

In relazione alle tematiche relative 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 2023 con lezioni svolte in videoconferenza e distribuzione di apposito materiale predisposto dall'Ufficio Privacy. Contestualmente, è proseguito nel 2023 anche 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.

7.3 Gestione responsabile della catena di fornitura

Umana si avvale di fornitori specializzati e di partner accuratamente selezionati per l'erogazione dei suoi servizi e a supporto dei suoi processi.

In continuità con il 2022, 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. e 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 2023, 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 99,2% (nel dettaglio: 99,2% per Umana, 99,7% U..Form., il 99,1% per Umana Forma e il 97,4% per Uomo e Impresa nel 2023).

PERCENTUALE DI FORNITORI LOCALI (GRI 2-6)				
	u.m.	2021	2022	2023
Numero totale di fornitori	n.	3618	4750	4634
Numero di fornitori locali (Italia)	n.	3614	4714	4598
% di fornitori locali	%	99,9%	99,2%	99,2%

Le società del perimetro, nell'ambito dei propri Sistemi di Gestione hanno sviluppato specifiche procedure per la selezione e la qualifica dei propri fornitori "critici". Per la natura dei servizi offerti, i fornitori "critici" riguardano solo alcune particolari forniture di beni o servizi, come successivamente descritto.

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. I processi sono stati formalizzati una mappa dei processi e riportati nelle analisi di contesto e delle parti interessate.

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;
- il controlli da effettuare.

Per quanto concerne Umana, il processo di qualifica si applica esclusivamente ai fornitori ritenuti "critici" 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 "critici" 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 Umana si affida esclusivamente a fornitori qualificati secondo le linee guida contenute nel **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.

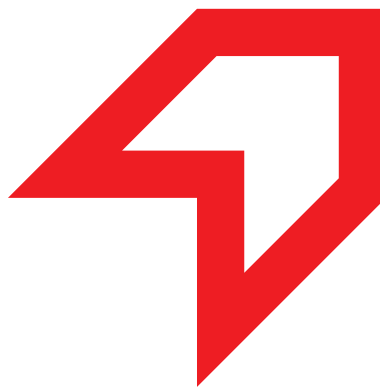
Con particolare riferimento agli aspetti legati alla **salute e alla sicurezza nei luoghi di lavoro**, un elemento premiale nella selezione del fornitore è il possesso della certificazione ISO 45001; specificatamente tutti i fornitori e partner devono garantire un ambiente di lavoro sicuro e salubre, 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 stipulato con i 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 il Gruppo 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'Ufficio Acquisiti ha partecipato alla progettazione del sistema. L'implementazione del gestionale con il caricamento della documentazione di qualifica è avvenuta nel primo semestre del 2023.

Per quanto attiene a Umana Forma e U.Form, i fornitori ritenuti "critici" 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 ed 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.

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 "critici" riguardano le erogazioni di docenza affidate all'esterno. Tali servizi vengono monitorati attraverso strumenti di valutazione diretti o direttamente del fornitore quando previsto.



8. 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	Informativa	Ubicazione	Omissioni (requisiti omessi, ragioni dell'omissione, spiegazione)	N. di rif. Standard di settore GRI ¹
INFORMATIVA GENERALE: GRI 2 VERSIONE 2021				
L'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione				
2-1	Dettagli sull'organizzazione	"Nota metodologica" pg. 10		
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	"Nota metodologica" pg. 10		
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	"Nota metodologica" pg. 10		
2-4	Restatement delle informazioni	"Nota metodologica" pg. 10		
2-5	Assurance esterna	"9 Relazione della Società di Revisione" pp. 207-a seguire		
Attività e lavoratori				
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	"Nota metodologica"; "1 Il Gruppo Umana: storia e mission"; "1.1 Le Aziende del Gruppo"; "1.2 Le Aree di Specializzazione"; "3 Umana: Agenzia di Servizi per il lavoro"; "7.3 Gestione responsabile della catena di fornitura" pp. 10; 14-23; 51-90; 195-198		

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

GRI Standards	Informativa	Ubicazione	Omissioni (requisiti omessi, ragioni dell'omissione, spiegazione)	N. di rif. Standard di settore GRI ¹
2-7	Dipendenti	"5.1 Valorizzare i dipendenti diretti" pp. 106-107; 113		
2-8	Lavoratori non dipendenti	"5.2 L'attenzione per i lavoratori somministrati" pp. 128-133		
Governance				
2-9	Struttura e composizione delle governance	"7 La Governance" pp. 187-189		
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	"7 La Governance" pp. 189-190		
2-11	Presidente del massimo organo di governo	"7 La Governance" pg. 188		
2-12	Ruolo del massimo organo di governo nella supervisione della gestione degli impatti	"7 La Governance"; "2.1 Il Piano Strategico di Sostenibilità" pp. 187-190; 31		
2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	"7 La Governance" pg. 190-191		
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	"2 L'approccio strategico del Gruppo Umana allo sviluppo sostenibile"; "7 La Governance" pp. 28; 189		
2-15	Conflitti d'interesse	"7 La Governance" pp. 188-189		
2-16	Comunicazione delle criticità	"7 La Governance" pg. 189		
2-17	Competenze collettive del massimo organo di governo	"7 La Governance" pg. 188		
2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	"2 L'approccio strategico del Gruppo Umana allo sviluppo sostenibile"; "5.1.2 Sviluppo e benessere delle persone" pp. 29; 114-115		
2-19	Politiche retributive	"7 La Governance" pg. 190		
2-20	Processo di determinazione della retribuzione	"7 La Governance" pg. 190		
2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale	"7 La Governance" pg. 190		

GRI Standards	Informativa	Ubicazione	Omissioni (requisiti omessi, ragioni dell'omissione, spiegazione)	N. di rif. Standard di settore GRI ¹
Strategia, politiche e prassi				
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	“Lettere agli stakeholder”; “2 L’approccio strategico del Gruppo Umana allo sviluppo sostenibile”; “2.1 Il Piano Strategico di Sostenibilità” pp. 7-9; 25-30; 31-35		
2-23	Impegni assunti tramite policy	“2 L’approccio strategico del Gruppo Umana allo sviluppo sostenibile” pp. 25-30		
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	“2 L’approccio strategico del Gruppo Umana allo sviluppo sostenibile” pp. 25-30		
2-25	Processi volti a rimediare agli impatti negativi	“2 L’approccio strategico del Gruppo Umana allo sviluppo sostenibile” pp. 25-30		
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare criticità	“2 L’approccio strategico del Gruppo Umana allo sviluppo sostenibile”; “7 la Governance” pp. 25-30; 189		
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	“7.1 La cultura del rispetto delle regole” pg. 191		
2-28	Adesione ad associazioni	“2.2 Il coinvolgimento degli Stakeholder”; “6.3.1 Creare valore condiviso con le comunità locali e le imprese” pp. 36-39; 176-181		
Coinvolgimento degli stakeholder				
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	“2.2 Il coinvolgimento degli Stakeholder” pp. 36-39		
2-30	Contratti collettivi	“5.1 Valorizzare i dipendenti diretti” pg. 107		
TEMI MATERIALI: GRI 3 VERSIONE 2021				
3-1	Processo per determinare i temi materiali	“2.3 L’analisi di materialità” pp. 40-49		
3-2	Elenco di temi materiali	“2.3 L’analisi di materialità” pg. 46		

GRI Standards	Informativa	Ubicazione	Omissioni (requisiti omessi, ragioni dell'omissione, spiegazione)	N. di rif. Standard di settore GRI ¹
ATTRATTIVITÀ E FIDELIZZAZIONE				
3-3	Gestione dei temi materiali	“3.4 La soddisfazione dei clienti” pp. 86-89		
SVILUPPO E BENESSERE DELLE PERSONE				
3-3	Gestione dei temi materiali	“5.1.2 Sviluppo e benessere delle persone” pp. 113-128		
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	“5.1.2 Sviluppo e benessere delle persone” pp. 115-121		
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Sezione Formazione e sviluppo delle competenze contenuta in “5.1.2 Sviluppo e benessere delle persone” pp. 126-127		
FORMAZIONE ESTERNA E CULTURA D'IMPRESA				
3-3	Gestione dei temi materiali	“3.3 L'offerta formativa in continua evoluzione” pp. 75-85		
CULTURA DEL LAVORO E DIGITALIZZAZIONE				
3-3	Gestione dei temi materiali	“3.2 Cultura del lavoro e digitalizzazione” pp. 58-74		
CULTURA DEL RISPETTO DELLE REGOLE				
3-3	Gestione dei temi materiali	“7.1 La cultura del rispetto delle regole” pp. 191-193		
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	“7.1 La cultura del rispetto delle regole” pg. 191		
DIVERSITÀ, INCLUSIONE E PARI OPPORTUNITÀ				
3-3	Gestione dei temi materiali	“5.1 Valorizzare i dipendenti diretti”; “5.1.1 Diversità, inclusione e pari opportunità” pp. 106-112		
401-1	Nuove assunzioni e turnover	“5.1 Valorizzare i dipendenti diretti” pg. 106		

GRI Standards	Informativa	Ubicazione	Omissioni (requisiti omessi, ragioni dell'omissione, spiegazione)	N. di rif. Standard di settore GRI ¹
405-1	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	"5.1 Valorizzare i dipendenti diretti"; "5.1.1 Diversità, inclusione e pari opportunità"; "7 La Governance" pp. 106; 108; 188		
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	"5.1.1 Diversità, inclusione e pari opportunità" pg. 110		
POLITICHE ATTIVE E COLLABORAZIONE CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE				
3-3	Gestione dei temi materiali	"6.1 Le Politiche Attive per il Lavoro e il dialogo con le istituzioni e la PA" pp. 146-159		
ORIENTAMENTO E ATTIVITÀ CORRELATE				
3-3	Gestione dei temi materiali	"6 L'impegno per le comunità"; "6.2 Al fianco di Scuole, Università e mondo del lavoro"; "6.2.1 Il valore dell'orientamento"; "6.2.2 La forza dello strumento dell'Apprendistato" pp. 143-145; 170-174		
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO				
3-3	Gestione dei temi materiali	"5.3 Garantire la salute e la sicurezza dei luoghi di lavoro"; "5.3.1 Salute e sicurezza sul lavoro per i dipendenti diretti"; "5.3.2 Salute e sicurezza sul lavoro per il personale somministrato" pp. 134-141		
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	"5.3 Garantire la salute e la sicurezza dei luoghi di lavoro" pp. 134-136		
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	"5.3 Garantire la salute e la sicurezza dei luoghi di lavoro"; "5.3.1 Salute e sicurezza sul lavoro per i dipendenti diretti" pp. 134-140		
403-3	Servizi di medicina del lavoro	"5.3 Garantire la salute e la sicurezza dei luoghi di lavoro" pp. 134-136		
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	"5.3.1 Salute e sicurezza sul lavoro per i dipendenti diretti" pp. 138-139		

GRI Standards	Informativa	Ubicazione	Omissioni (requisiti omessi, ragioni dell'omissione, spiegazione)	N. di rif. Standard di settore GRI ¹
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	"5.3.1 Salute e sicurezza sul lavoro per i dipendenti diretti"; "5.3.2 Salute e sicurezza sul lavoro per il personale somministrato" pp. 137-141		
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	"5.1.2 Sviluppo e benessere delle persone"; "5.3 Garantire la salute e la sicurezza dei luoghi di lavoro" pp. 113-128; 134-136		
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	"5.3 Garantire la salute e la sicurezza dei luoghi di lavoro" pp. 134-136		
403-9	Infortuni sul lavoro	"5.3.1 Salute e sicurezza sul lavoro per i dipendenti diretti"; "5.3.2 Salute e sicurezza sul lavoro per il personale somministrato" pp. 138-139; 141		
403-10	Malattie professionali	"5.3.1 Salute e sicurezza sul lavoro per i dipendenti diretti" pg. 108		
RAPPORTO CON LE COMUNITÀ LOCALI E IL TERRITORIO				
3-3	Gestione dei temi materiali	"6.3.1 Creare valore condiviso con le comunità locali e le imprese"; "6.3.2 Il valore della cultura"; "6.3.3 Il valore dello sport" pp. 176-186		
GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA				
3-3	Gestione dei temi materiali	"7.3 Gestione responsabile della catena di fornitura" pp. 195-198		
IMPATTO AMBIENTALE E RISPARMIO ENERGETICO				
3-3	Gestione dei temi materiali	"4 Il nostro impegno per l'ambiente"; "4.1 Attenzione costante ai temi ambientali"; "4.1.1 Consumi energetici ed emissioni" "4.1.2 La gestione dei rifiuti e l'utilizzo dei materiali" pp. 91-102		
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	"4.1.1 Consumi energetici ed emissioni" pg. 98		
302-3	Intensità energetica	"4.1.1 Consumi energetici ed emissioni" pg. 98		

GRI Standards	Informativa	Ubicazione	Omissioni (requisiti omessi, ragioni dell'omissione, spiegazione)	N. di rif. Standard di settore GRI ¹
305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	"4.1.1 Consumi energetici ed emissioni" pg. 100		
305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	"4.1.1 Consumi energetici ed emissioni" pg. 100		
305-4	Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	"4.1.1 Consumi energetici ed emissioni" pg. 100		
306-1	Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	"La gestione dei rifiuti e l'utilizzo dei materiali" pp. 101-102		
306-2	Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	"La gestione dei rifiuti e l'utilizzo dei materiali" pp. 101-102		
GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI				
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	"7.2 Il rispetto della privacy" pg. 194		



9. 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 l'esame limitato (*"limited assurance engagement"*) del bilancio di sostenibilità del Gruppo Umana, così come definito nel paragrafo "Nota metodologica" del bilancio di sostenibilità (di seguito anche il "Gruppo") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023.

Responsabilità degli Amministratori per il bilancio di sostenibilità

Gli Amministratori della Umana S.p.A. (di seguito anche la "Società") 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").

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 gestione della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell'*International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards) (IESBA Code)* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Management 1 (ISQM Italia 1)* in base al quale è tenuta a configurare, mettere in atto e rendere operativo un sistema di gestione della qualità che includa direttive o procedure sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e regolamentari 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. 512367
 Partita IVA 00709600159
 VAT number IT00709600159
 Sede legale: Via Vittor Pisani, 25
 20124 Milano MI ITALIA



Gruppo Umana

Relazione della società di revisione

31 dicembre 2023

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 quanto previsto dal principio *“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 e 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 “1.3 I Numeri del Gruppo” 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 Umana 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, 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 Umana 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 Umana
Relazione della società di revisione
31 dicembre 2023

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il bilancio di sostenibilità del Gruppo Umana relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards.

Altri aspetti

I dati comparativi presentati nel bilancio di sostenibilità in relazione all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021, non sono stati sottoposti a verifica.

Verona, 1 agosto 2024

KPMG S.p.A.

Gianluca Zaniboni
Socio

UMANA S.p.A. – Aut. Min. Lav. Prot. n. 1181 - SG del 13/12/04
Sede Legale e Direzione Generale: via Colombara, 113 – 30176
Marghera - VENEZIA – Tel. 041.2587311 – info@umana.it – www.umana.it



Per le sedi certificate vedasi
le attestazioni disponibili alla
sezione Responsabilità Sociale
del sito www.umana.it

RATING DI LEGALITÀ
★ ★ ★

ADERENTE
SISTEMA
CONFINDUSTRIA 