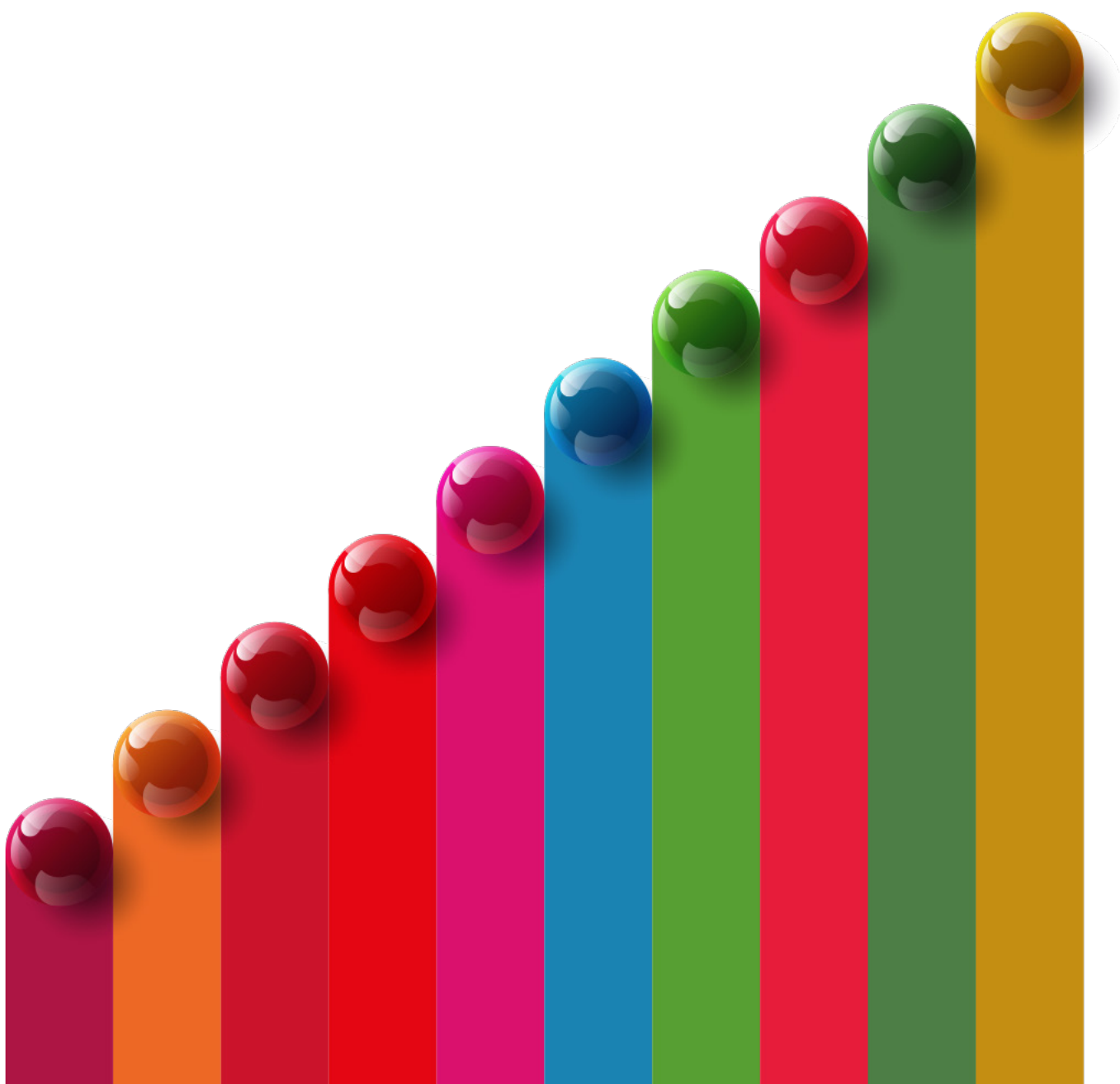




Bilancio di Sostenibilità

Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile





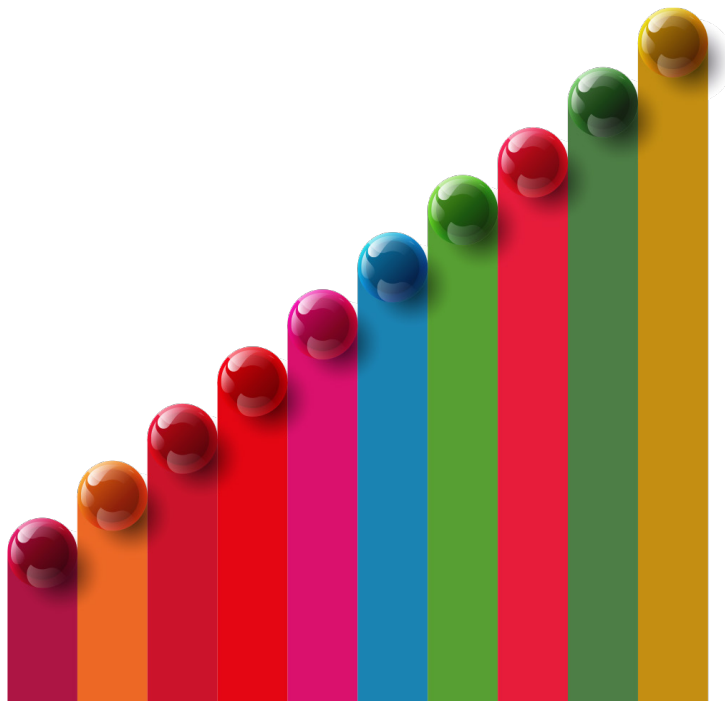
Azienda del Gruppo 



Bilancio di Sostenibilità

Report 2021

Publicato nel mese di maggio 2022



Indice

Lettere agli Stakeholder	7
Guida alla lettura	11
Il Gruppo Umana	13
La Missione del Gruppo	15
La storia di Umana in Italia e lo sviluppo futuro	16
Agenzia per il Lavoro	19
• I Nostri Servizi	20
• Aziende del Gruppo Umana	22
• Divisioni Specializzate	24
• Aree Specialistiche	25
• Performance economica e sistema di governo	26
L'approccio del Gruppo Umana alla sostenibilità	29
Il Piano Strategico e il contributo agli SDGs	30
Stakeholder, modalità di coinvolgimento e analisi di materialità	34
Il nostro impegno per il mondo del lavoro e per i lavoratori	45
La centralità della persona	48
• Garantire la soddisfazione dei clienti	49
• Umana e la diffusione della cultura del lavoro	53
• Garantire integrità nei rapporti con le persone	55
• Rispetto della privacy	58
La trasformazione digitale del Gruppo Umana	60
Le Politiche Attive per il Lavoro e il dialogo con le istituzioni e la PA	84
Il valore dell'assistenza familiare	91
Formazione: la migliore risposta alle esigenze del mercato del lavoro	93
• Formazione per le imprese	95
• Formazione per le persone	98
Le nostre persone	101
Valorizzare il capitale umano: i nostri dipendenti diretti	104
• Riconoscere il valore della diversità	105
• La tutela del benessere dei lavoratori	107
• Formazione e sviluppo delle competenze	114
L'impegno per i nostri lavoratori somministrati	120
Garantire la sicurezza dei luoghi di lavoro	125
• Sicurezza sul lavoro per i dipendenti diretti	127
• Sicurezza sul lavoro per il personale somministrato	130

Creare e condividere valore con le comunità e il territorio	133
Accompagnare i giovani talenti	136
• Collaborazione attiva tra Scuole, Università e mondo del lavoro	137
• Il valore dell'orientamento scolastico	141
• La forza dello strumento dell'Apprendistato	142
Tutelare e coinvolgere il territorio	146
• Coinvolgere le comunità locali e le imprese	146
• Il valore della cultura	150
• Il valore dello sport	152
Perseguire pratiche d'acquisto responsabile	155
Il nostro impegno per l'ambiente	159
Garantire un presidio costante sui temi ambientali	161
• Consumi di energia ed emissioni	163
• La gestione dei rifiuti e l'utilizzo dei materiali	167
Indice dei contenuti GRI	169



Maria Raffaella Caprioglio

Presidente

Il Bilancio di Sostenibilità rappresenta un passaggio significativo nel percorso di Umana. E' per noi un momento di riflessione profonda, uno straordinario esercizio che consente di guardarci dentro e riflettere sui passi compiuti, su cosa siamo oggi e da dove siamo partiti. Il nostro percorso di crescita prende forza anno dopo anno da una spinta originaria, che è la stessa che oggi continua a muoverci. I valori costitutivi condivisi, i principi che ci rendono coesi e determinati, sono gli stessi di allora e rappresentano la forza motrice delle nostre azioni.

Questa seconda edizione del Bilancio di Sostenibilità è dunque frutto di questa riflessione. Una riflessione che raccoglie il nostro modo di pensare e di agire rispetto ai temi della contemporaneità, dell'economia e del mondo del lavoro. Racconta il nostro approccio alle persone, alle aziende che ci hanno scelto, agli stakeholder, all'ambiente che ci circonda e al nostro territorio. La nostra visione.

Ma il Bilancio di Sostenibilità è anche e soprattutto un atto di responsabilità. Verso noi stessi e verso gli altri. E' la promessa che ci chiede di crescere, di migliorarci, di costruire benessere e valore nelle e dalle cose che facciamo. La nostra è una comunità che ha chiaro il valore del lavoro a cui siamo chiamati ogni giorno e dei segni che tutti i giorni lasciamo nelle persone e nelle altre comunità di riferimento. Una responsabilità che si misura non solo nei numeri, ma nel senso che riempie ogni numero.

I temi della legalità, della sicurezza sul lavoro, della valorizzazione delle diversità, della salute e del benessere dei lavoratori, della sostenibilità ambientale, della rimozione delle disuguaglianze, per Umana si coniugano con quelli della valorizzazione del capitale umano e della crescita del territorio e delle aziende che in esso operano. Tutto si tiene per Umana, perché il capitale umano è per ogni impresa, compresa la nostra, il patrimonio più prezioso. Il nostro percorso è segnato da una forte e determinata attenzione verso le persone, la loro crescita, lo sviluppo del loro potenziale, il loro benessere. Perché siamo convinti che il valore generato guardando alle persone sia contagioso. Si trasferisce esponenzialmente alle loro famiglie, alle loro comunità, al loro territorio e all'ambiente in cui vivono. E crea ricchezza, sostenibile e replicabile. Da qui si parte. Da qui, per noi, deve partire tutto.

Siamo consapevoli che la dimensione raggiunta in questi anni, in termini fisici ed economici, ci chiama ad una responsabilità ancor più grande. Verso noi stessi, verso i nostri partner, verso i contesti in cui operiamo. Una responsabilità che ci sentiamo di onorare e che ci rende orgogliosi del lavoro che facciamo.



Giuseppe Venier

Amministratore delegato

L'anno scorso, con la prima edizione del nostro Bilancio di Sostenibilità, abbiamo raccontato chi siamo e cosa abbiamo fatto. Abbiamo tracciato il percorso che dalla coscienza etica, passando per la responsabilità sociale di impresa, ci ha condotto a soppesare il significato e l'impatto del nostro operare in relazione alle tre P – Pianeta, Persone e Prosperità.

L'impegno a migliorarci costantemente rispetto alle prospettive dello Sviluppo Sostenibile rappresenta da tempo una scelta radicata in Umana, la cui importanza emerge oggi con ulteriore forza, a fronte del sempre più complesso contesto globale, che assomma alla crisi climatica e a quella pandemica anche il conflitto in Ucraina e la conseguente crisi energetica. Tali eventi hanno modificato e continuano a modificare gli assetti strutturali dei mercati, compreso il mercato del lavoro: in questo contesto di cambiamento, accelerato potentemente dall'evoluzione tecnologica e digitale, in Umana, nel nostro ruolo di attore per l'efficientamento del mercato del lavoro, al fianco di aziende e lavoratori, sentiamo ancor più la responsabilità del nostro agire per favorire la transizione.

Su tale responsabilità si fonda l'evoluzione del Bilancio di Sostenibilità redatto per l'anno 2021, al cui centro si forma la nostra strategia sostenibile, che raccoglie i frutti della cultura della responsabilità costruita negli anni scorsi e la proietta al futuro. In questo paradigma domina un sistema di obiettivi multidimensionali, equilibrati anche dal punto di vista della capacità di impattare efficacemente sullo sviluppo sostenibile da parte della nostra realtà, che costituisce il nostro Piano di Sostenibilità.

Con uno spirito improntato all'azione, ci accingiamo quindi ad affrontare le nuove sfide del mercato, forti del valore condiviso generato dalle nostre persone, operanti nelle nostre sedi, nelle nostre filiali e presso i nostri clienti, con i quali lavoriamo in partnership per creare prosperità e ricchezza per il nostro pianeta e per chi lo abita.

Guida alla lettura

Il Bilancio di Sostenibilità 2021, il secondo predisposto da Umana, rappresenta una conferma dell'impegno del Gruppo ad agire responsabilmente e a proseguire nel percorso di comunicazione trasparente e strutturata verso i suoi stakeholder in merito alle performance ambientali e sociali, con particolare riferimento alle attività di Agenzia per il Lavoro, di Formazione e, più in generale, dei servizi alle imprese in ambito Organizzazione e Gestione delle Risorse Umane. Il documento fornisce una descrizione dei progetti e dei risultati conseguiti secondo una visione di creazione di valore sostenibile verso il mondo del lavoro, la comunità e gli stakeholder.

Il presente Bilancio di Sostenibilità (anche "Bilancio") è redatto in conformità ai Sustainability Reporting Standards pubblicati dal Global Reporting Initiative – GRI ("GRI Standards"), secondo un livello di applicazione Core. I GRI Standards sono ad oggi lo standard più riconosciuto e diffuso a livello internazionale in materia di rendicontazione non finanziaria.

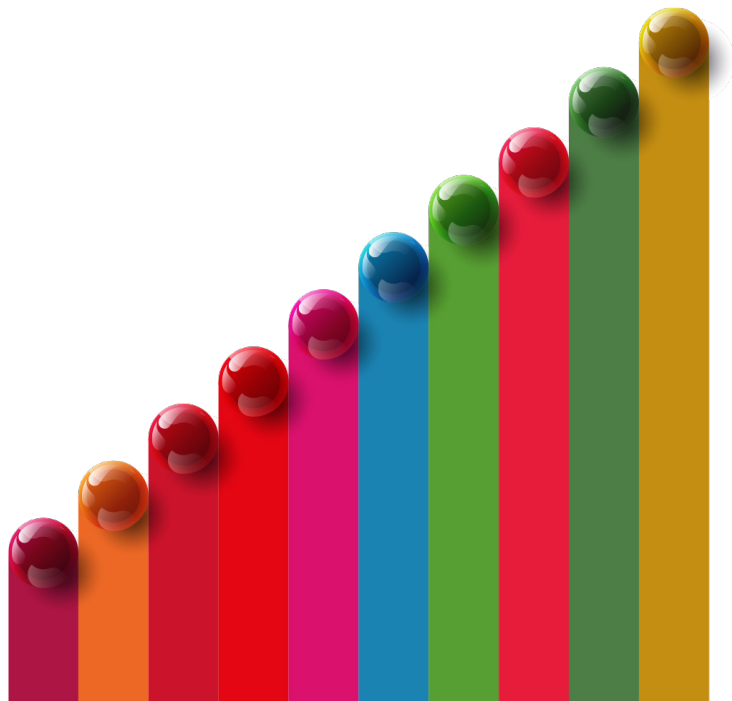
I dati e le informazioni riportate fanno riferimento all'esercizio 1° gennaio – 31 dicembre 2021, salvo dove diversamente indicato. Ove possibile, sono riportati dati comparativi riferiti agli esercizi precedenti al fine di presentare l'andamento delle performance di Umana su un orizzonte temporale più 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.

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 2021. I dati e le informazioni relative agli impatti sociali e riguardanti la composizione del personale fanno riferimento a Umana S.p.A. e alle società controllate Umana Forma, U.Form. e Uomo e Impresa. I dati e le informazioni ambientali si riferiscono alle sedi e alle filiali di queste stesse società.

Durante l'esercizio di riferimento, il Gruppo non ha affrontato significativi cambiamenti riguardo alla struttura, alla proprietà o alla sua catena di fornitura, sebbene con riferimento a quest'ultima si ritiene importante segnalare che sono stati compiuti i primi passi di un percorso che porterà il Gruppo a valutare e selezionare i propri fornitori tenendo conto anche di parametri di sostenibilità.

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





Highlights

1997

Anno di nascita di Umana

155

filiali in 15 regioni di cui 141 di Umana S.p.A.

12

Aree Specialistiche

1500

collaboratori

>28.500

LAVORATORI SOMMINISTRATI
(MEDIA 1° TRIMESTRE 2022)
DI CUI 5360 A TEMPO
INDETERMINATO

719.000

PERSONE INSERITE
NEL MONDO DEL LAVORO
(1997 - 2021)

La Missione del Gruppo

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

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

924*

MILIONI DI € FATTURATO (2021)
*il dato si riferisce al fatturato
del Gruppo Umana

>52.000

ORE DI FORMAZIONE
INTERNA EROGATE
nel triennio 2019-2021

>60.000

STUDENTI COINVOLTI IN
ATTIVITÀ DI ORIENTAMENTO
NEL 2021

>400

EVENTI DI ORENTAMENTO
nel 2021

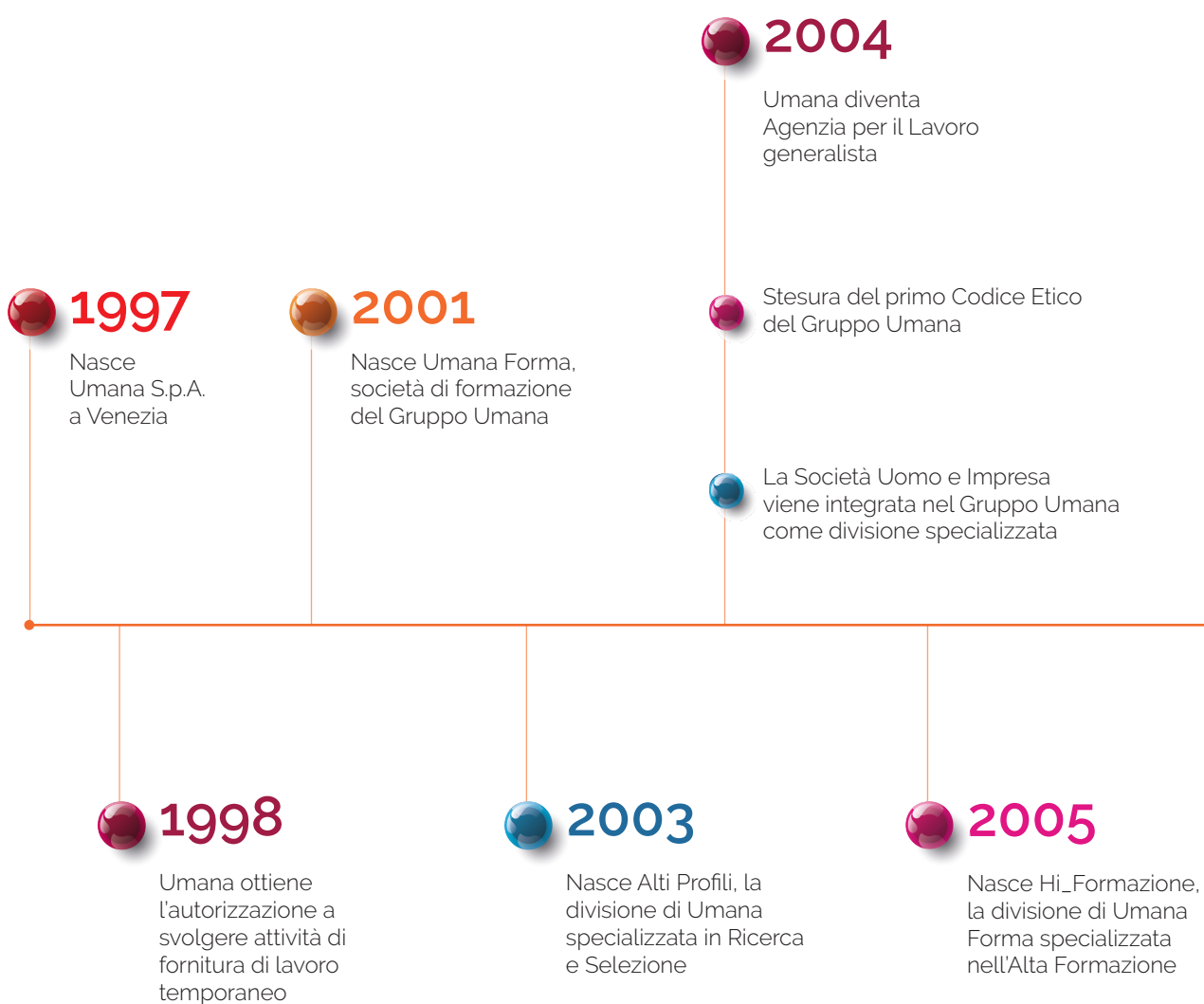
58

ASSOCIAZIONI TERRITORIALI
E DI CATEGORIA DI
CONFINDUSTRIA
a cui si è associata

15.400

PERSONE FORMATE
attraverso il fondo
Forma.Temp. (2021)

La storia di Umana in Italia e lo sviluppo futuro



2010

Umana ottiene la certificazione SA8000

Umana pubblica il "Manifesto della responsabilità sociale"

2018

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

2021

Umana pubblica il primo "Bilancio di Sostenibilità"

Acquisizione Cesop HR Consulting Company

2009

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

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

2011

Umana pubblica il documento "Passi Etici"

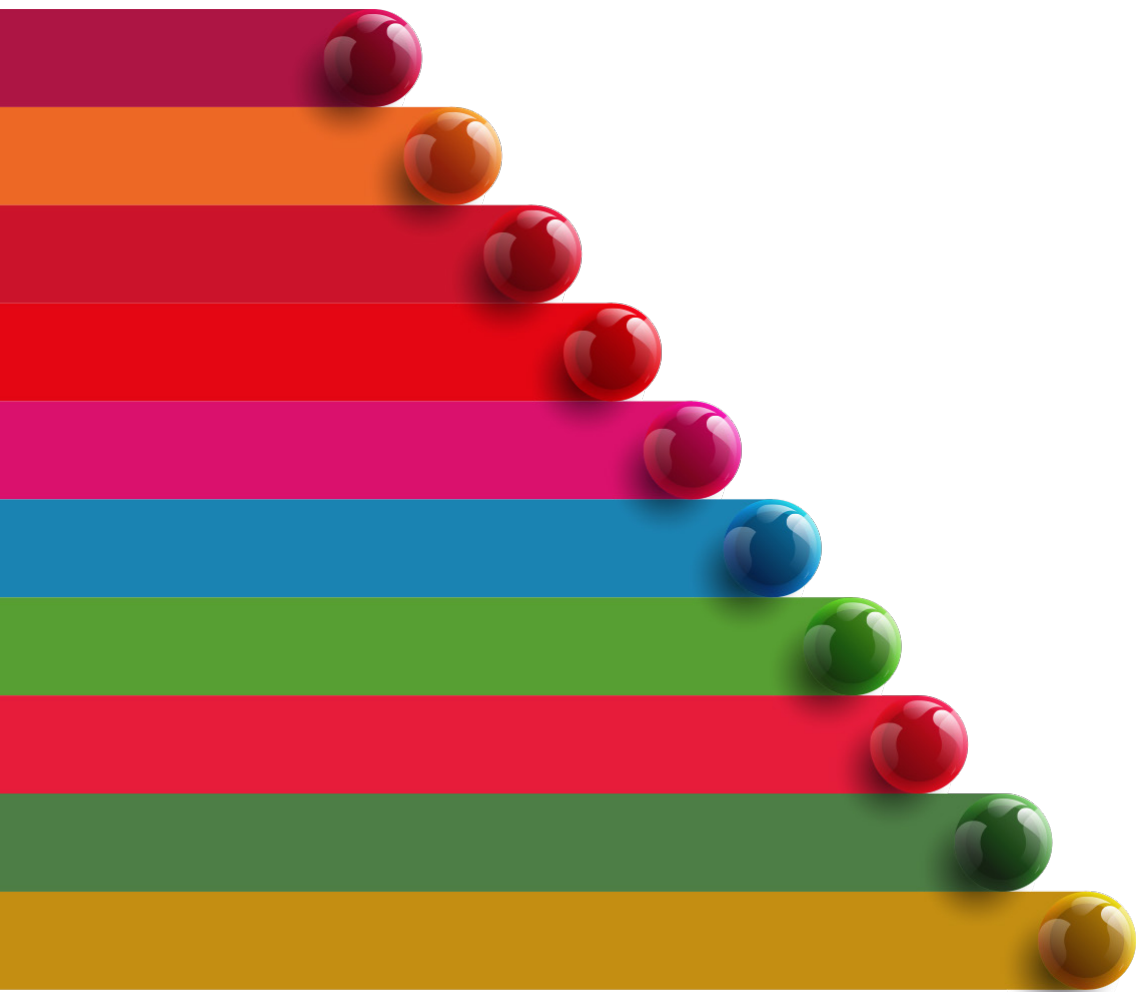
2020

Umana pubblica il documento "Sostenibilità ed Etica"

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

2022

Umana approva il suo primo "Piano Strategico di Sostenibilità"



UMANA

Agenzia per il Lavoro



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

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

I Nostri Servizi

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



Somministrazione di Lavoro a Tempo Determinato

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



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

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



Intermediazione

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



Outplacement

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



Ricerca e Selezione di Personale

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



Formazione

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



Politiche Attive per il Lavoro

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



Consulenza organizzativa - Mappatura delle competenze - Coaching

Grazie all'expertise di Itinere, divisione specializzata nello sviluppo organizzativo delle competenze, Umana affianca le aziende nei loro processi di evoluzione e riorganizzazione. Servizi integrati come gli assesment e la valorizzazione del Capitale Umano con piani di cambiamento e miglioramento delle organizzazioni, supportando le aziende che investono nella crescita dei propri collaboratori con progetti dedicati e permettendo 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 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.

Aziende del Gruppo Umana



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, fiere digitali e consulenza nel digital recruitment: attraverso una piattaforma digitale integrata altamente innovativa, fruibile agilmente da un qualunque supporto informatico, come smartphone, tablet o pc. CVing supporta le aziende nella selezione dei talenti utilizzando lo strumento dei video colloqui on demand che i candidati possono registrare dove e quando vogliono e che i recruiter possono visionare, valutare e condividere su un'unica piattaforma.



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

Divisioni Specializzate

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



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

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



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

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



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

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

Aree Specialistiche

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



ICT



Moda e Lusso



Turismo e Ristorazione



Sanità



Servizi alla Persona



GDO



Area Orientamento



Agricoltura e Agroalimentare



Logistica e Trasporti



Energie Rinnovabili



Collocamento mirato
lavoratori disabili

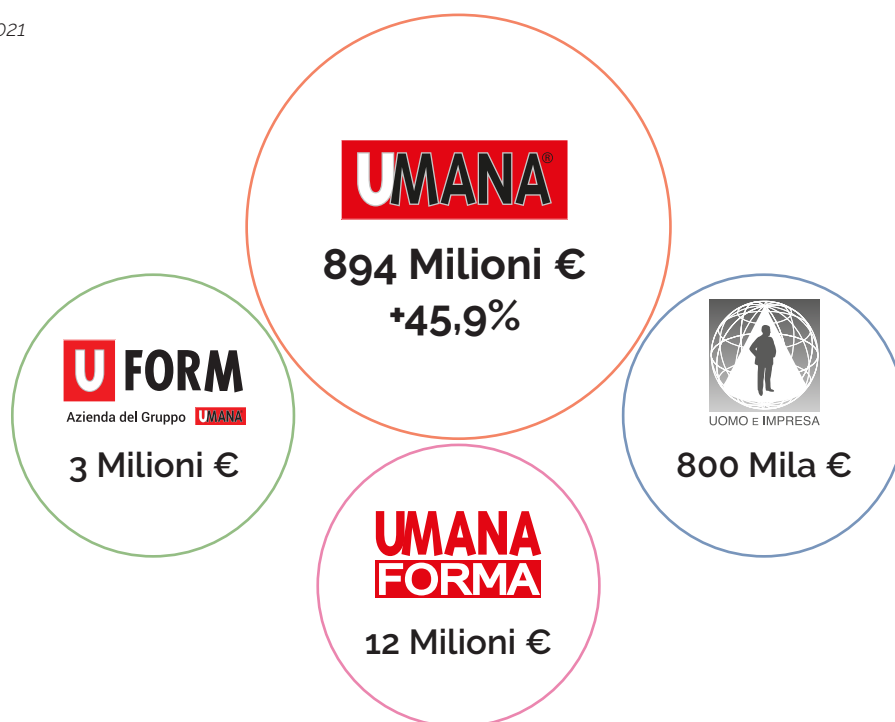


Pubblica
Amministrazione

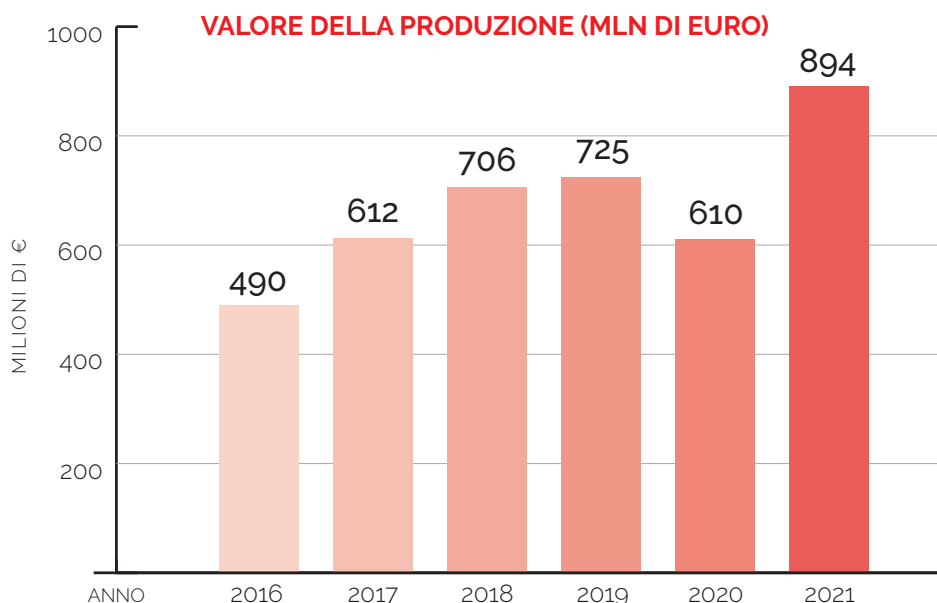
Performance economica e sistema di governo

Nel 2021 è stata confermata la tendenza di crescita del valore della produzione, che ha recuperato e superato abbondantemente i valori pre-pandemia. Seppure il trend positivo abbia caratterizzato in generale tutto il mercato, la crescita relativa del Gruppo è stata nettamente la migliore del settore. Di seguito forniamo il dettaglio distinto per le quattro società di cui al perimetro.

Consuntivo anno 2021

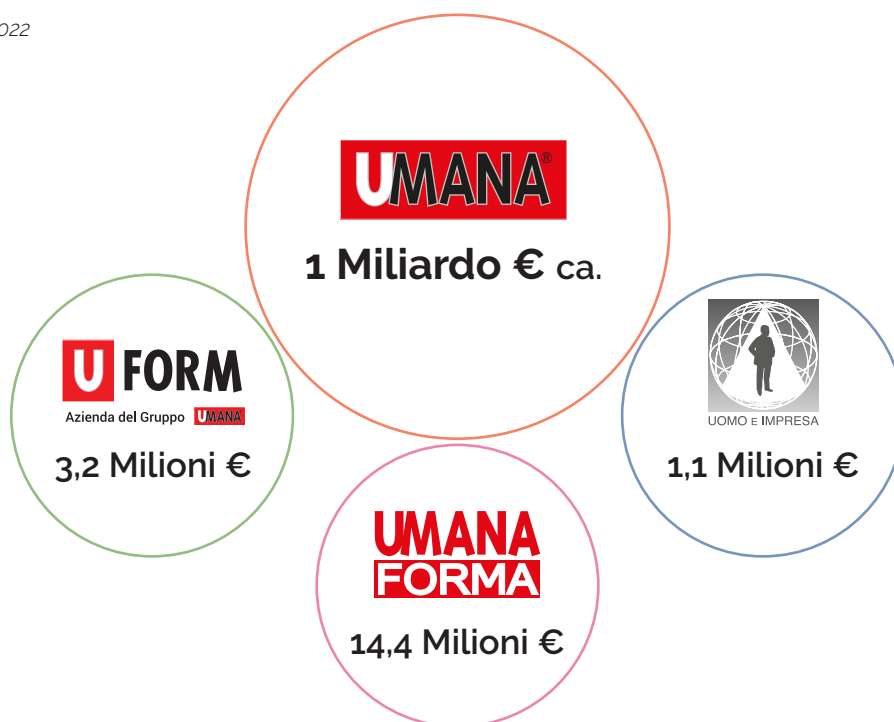


Dal grafico riportato di seguito, si può notare l'incremento del valore della produzione della sola Umana, con un **miglioramento del 45,9%** rispetto ai risultati 2020.



Si prevede che i valori del fatturato per Umana e le sue controllate crescano ulteriormente nel 2022, come indicato nelle stime sotto riportate.

Previsionale anno 2022



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

COMPONENTI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DI UMANA PER FASCIA D'ETÀ E GENERE AL 31/12/2021 (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%	

L'approccio del Gruppo Umana alla sostenibilità



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

Questa consapevolezza è stata tradotta in un percorso di responsabilità sociale strutturato, per rendere concreta l'attenzione che abbiamo da sempre riservato a queste tematiche e che è parte intrinseca del nostro DNA. Da subito la nostra priorità è stata quella di adottare un approccio che misurasse la nostra capacità di generare valore, con la convinzione della responsabilità che abbiamo verso le comunità e la collettività tutta.

Tale processo si è formalizzato a partire dal 2004 con la **pubblicazione del nostro Codice Etico**, che racchiude le fondamenta del nostro approccio alla sostenibilità. Nel 2006 è continuato con la certificazione del nostro **sistema di gestione aziendale**, secondo la norma UNI EN ISO 9001, ed integrato, nell'edizione vigente, con i requisiti, ove già non espliciti, degli **standard di responsabilità sociale internazionalmente riconosciuti**.

Il nostro processo di trasformazione, con il passare degli anni, si è tramutato in prassi consolidata, con la quale ciascuno dei nostri collaboratori ogni giorno svolge il proprio lavoro. Adottiamo un approccio olistico rispetto a tutti i requisiti dei nostri clienti, persone e aziende, pubbliche e private. Il nostro impegno sulle tematiche della responsabilità sociale ci ha condotto all'ottenimento della certificazione del nostro sistema di gestione integrato secondo lo standard SA8000, nell'edizione vigente.

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

Oggi rendicontiamo per il secondo anno consecutivo le nostre performance sociali e ambientali all'interno del Bilancio di Sostenibilità, in cui sono raccolti i riferimenti ai sistemi interni che da sempre accompagnano il nostro agire a livello di Gruppo in materia di etica, trasparenza, responsabilità e sostenibilità e che, per la prima volta, beneficia del contributo del **coinvolgimento degli stakeholder esterni nella definizione dei temi materiali**. Il Bilancio contiene, inoltre, i dettagli del nostro primo **Piano Strategico di Sostenibilità**, che vuole essere un'ulteriore testimonianza del nostro impegno nel perseguire lo sviluppo economico e sociale e il benessere generale delle nostre persone e delle comunità in cui operiamo.

Questo documento costituisce per noi un importante strumento di rappresentazione dell'impatto delle nostre attività, nonché un fondamentale strumento di informazione e dialogo con tutti i nostri stakeholder.

Il Piano Strategico e il contributo agli SDGs



Al fine di orientare le azioni e le scelte future in ottica di sostenibilità, Umana ha avviato nel 2021 un percorso per la predisposizione del primo Piano Strategico di Sostenibilità. Nella nostra azienda la sostenibilità è un modo di pensare che trova concretezza anche attraverso la definizione di una strategia chiara, attraverso cui valorizzare il nostro contributo per una forma di 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 practices 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 l'Azienda.

I target, di natura principalmente quantitativa, sono 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**.

La definizione di obiettivi specifici e misurabili ci permette ancor più di valorizzarne il legame, nonché il contributo concreto che daremo come Gruppo ai **Sustainable Development Goals (SDGs)** dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite. Umana, infatti, ha aderito all'Agenda 2030 e, attraverso il proprio Piano di Sostenibilità, intende contribuire in maniera attiva e incisiva al raggiungimento degli Obiettivi, in un percorso di responsabilità necessario per affrontare le sfide del futuro.

Il Piano rappresenta per noi, in sintesi, il principale strumento di comunicazione degli indirizzi strategici, poiché identifica gli obiettivi concreti che l'Azienda si impegna a rendicontare e ad aggiornare annualmente, con la consapevolezza che la sostenibilità è un percorso di evoluzione e integrazione continuo, che ci coinvolgerà insieme a tutte le nostre persone.

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



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



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



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



Environment

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



Social

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

Si precisa che nell'ambito della formazione specifica in materia ambientale rivolta all'intera popolazione aziendale, si proporranno sia corsi focalizzati sulla guida efficiente che training mirati alle modalità di risparmio energetico per un consumo energetico responsabile. Inoltre, con riferimento all'utilizzo di carta con combinazione FSC e/o riciclata nei materiali di comunicazione e marketing, ci impegniamo ad anticipare al 2023 il raggiungimento dell'obiettivo.

La formazione esterna e interna continuerà ad essere uno dei nostri focus strategici per i prossimi anni.

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

Verrà implementato un portale unico di comunicazione e servizi welfare, tra i quali sarà inclusa la tutela per il rientro al lavoro dopo lunghe assenze. Saranno inoltre incrementati gli spazi condivisi di ristoro e ricreazione nelle nostre sedi e nei nostri uffici.

Un'attenzione particolare sarà rivolta alle famiglie dei nostri dipendenti in termini di formazione in materia di genitorialità, educazione alimentare e caregiving, servizi di orientamento scolastico e al lavoro per i loro figli. Offriremo anche una gamma di ulteriori servizi interni, per permettere ai nostri dipendenti di conciliare al meglio i tempi vita-lavoro.



Governance

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

Stakeholder, modalità di coinvolgimento e analisi di materialità

Mantenere rapporti costanti, solidi e basati sulla trasparenza con i propri stakeholder è di importanza fondamentale per il Gruppo Umana. Le relazioni, stabili e durature, sono coltivate grazie ad un dialogo continuo e ad occasioni di incontro, prezioso strumento per comprendere le specifiche richieste, le aspettative e le esigenze di ciascuna categoria considerata.

Il Gruppo Umana sfrutta altresì queste occasioni per informare e sensibilizzare i suoi stakeholder sulle principali azioni del Gruppo in ambito sostenibilità e sui cambiamenti di scenario in cui l'azienda si trova ad operare.

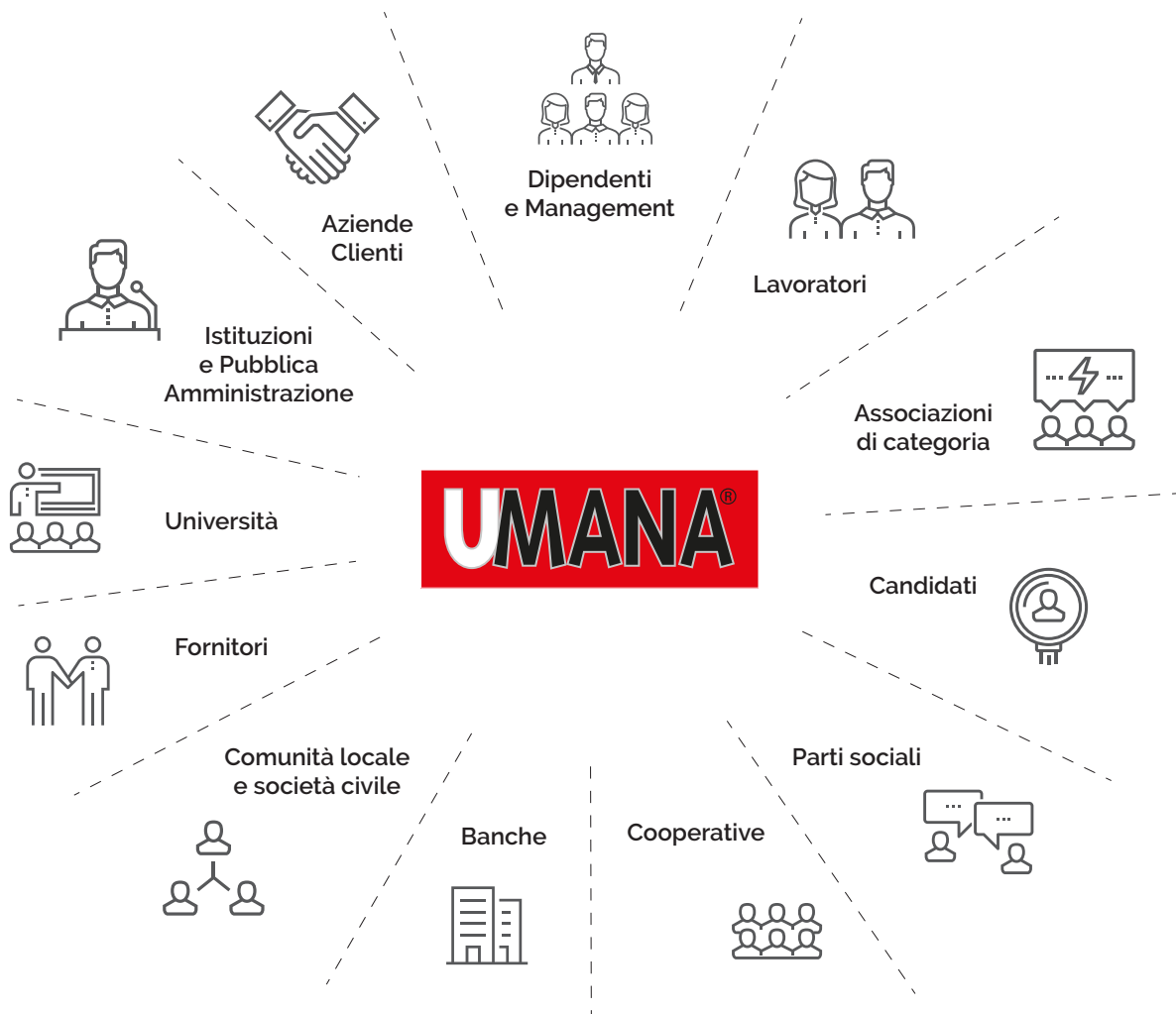
I presupposti per consolidare un dialogo duraturo e mutualmente proficuo sono:

- l'identificazione e l'aggiornamento degli stakeholder chiave con i quali promuovere un confronto periodico 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.

Ad ulteriore evidenza della volontà di Umana di perseguire un ascolto attivo dei propri stakeholders, rispetto alla prima analisi di materialità svolta nel 2020, il Gruppo ha ampliato il perimetro degli stakeholder esterni coinvolti, includendo le **Parti sociali, datoriali e sindacali**, le **banche**, le **scuole**, gli **ITS** e le **Università**, le **cooperative sociali e del terzo settore** e i **fornitori**, in quanto rappresentano categorie che ricoprono un ruolo importante in chiave strategica.

Per quanto riguarda gli stakeholder interni, in continuità con quanto fatto nel 2020, sono stati coinvolti nell'attività di stakeholder engagement e di analisi di materialità sia esponenti del **top management** che **rappresentanti aziendali**, affinché si potesse avere un panel quanto più variegato e portatore della visione aziendale in ambito di sostenibilità.

Gli Stakeholder di Umana



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

Categoria di stakeholder	Modalità di coinvolgimento e dialogo
Dipendenti e Management	Iniziative di formazione (in modalità sia sincrona che asincrona e in momenti diversi: ingresso, reingresso, periodicamente); informazione (portale MyUmana, circolari, pop up, mail collettive); consulenza da parte di alcune funzioni centrali tramite canali diretti (telefonate, mail); incontri collettivi (che assolvono anche a finalità di coordinamento, condivisione dati, vision).
Lavoratori	Coinvolgimento attraverso questionari di customer satisfaction; colloqui one to one con corsisti; focus group con personale interno circa 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); colazioni di lavoro/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 58 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: Forum della Piccola Industria di Confindustria del 6 novembre 2021, Convegni dei Giovani Imprenditori di Confindustria del 9 luglio 2021 (Genova) e del 22 e 23 ottobre 2021 (Napoli). Adesione e presenza attiva nell'associazione di settore delle Agenzie per il Lavoro Assolavoro; partnership con Confagricoltura, realizzazione congiunta di convegni e seminari sia nazionali che locali per diffondere nel settore agricolo una moderna gestione della flessibilità del lavoro, nel rispetto di tutte le norme. Collaborazioni, ad esempio, con Soci Adapt (associazione per lo studio del diritto del lavoro fondata da Marco Biagi).

Categoria di stakeholder	Modalità di coinvolgimento e dialogo
Istituzioni e Pubblica Amministrazione	Confronto con le Istituzioni nazionali, a cominciare dal Ministero del Lavoro, e Istituzioni locali; collaborazione con le Pubbliche Amministrazioni (Regioni, Comuni, Comunità ed Enti Territoriali) attraverso protocolli di collaborazione, iniziative congiunte, attività di orientamento, Sportelli Lavoro. Laboratori del Lavoro, presentazione di opportunità di progetto ad Enti Pubblici attraverso interazioni dirette, partecipazione a bandi. Tavole rotonde e convegni con Enti e soggetti di varia provenienza e portatori di interessi diversificati.
Candidati	Colloqui, workshop di orientamento al lavoro, presentazioni aziendali e presentazioni per aree specialistiche, eventi organizzati internamente, career day e fairs organizzati da enti esterni presso scuole, ITS e Università; stesura e divulgazione di materiali informativi e video di orientamento al lavoro, attivazione piattaforme di divulgazione di annunci di lavoro.
Comunità locale e società civile	Collaborazioni progettuali e supporto diretto ad enti di formazione, fondazioni. Progetti home care premium (collaborazione con alcuni Comuni per fornire ai cittadini servizi di assistenza familiare domiciliare). A titolo esemplificativo, si citano: Padova, Alto Garda e Ledro, Città di Castello, Dolomiti, Portogruaro, Genova, 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 attività di orientamento, docenze, interventi, testimonianze, attivazione di apprendistati duali.
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	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.
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.

In linea con quanto indicato dagli Standard GRI (Global Reporting Initiative), la prima analisi di materialità del nostro Gruppo, effettuata nel 2020, aveva previsto l'individuazione di **temi** cosiddetti **materiali** in base alla loro rilevanza per gli stakeholder e agli impatti delle attività aziendali, considerando l'intera catena di creazione del valore.

Nel corso del 2021, abbiamo lavorato nuovamente sulla nostra analisi di materialità con lo scopo di aggiornare la prioritizzazione dei temi materiali, in base alla loro rilevanza sia per gli stakeholder interni all'azienda, sia per gli stakeholder esterni.

Il processo di aggiornamento della prioritizzazione dei temi materiali si è svolto in tre fasi:

1 Definizione delle modalità di aggiornamento della matrice di materialità

L'aggiornamento dell'analisi del contesto di riferimento non ha portato a identificare nuovi temi potenzialmente materiali per il Gruppo; si è deciso pertanto di confermare quelli già identificati nel 2020, che hanno grande importanza strategica per il perseguimento del percorso di sostenibilità intrapreso dal Gruppo. I temi materiali sono stati sottoposti a nuova valutazione per rilevarne la priorità sia dal punto di vista degli stakeholder interni sia mediante il coinvolgimento di un panel variegato di stakeholder esterni.

2 Elaborazione della matrice di materialità aggiornata

Al fine di aggiornare la matrice, i partecipanti sono stati chiamati ad esprimere la propria votazione tenendo in considerazione la rilevanza percepita su ciascun tema, secondo una scala di valore da "trascurabile" a "molto alta". Dopodiché i dati raccolti sono stati consolidati per ottenere la matrice di materialità aggiornata, che ha guidato la definizione dei contenuti del presente documento.

3 Validazione della matrice di materialità

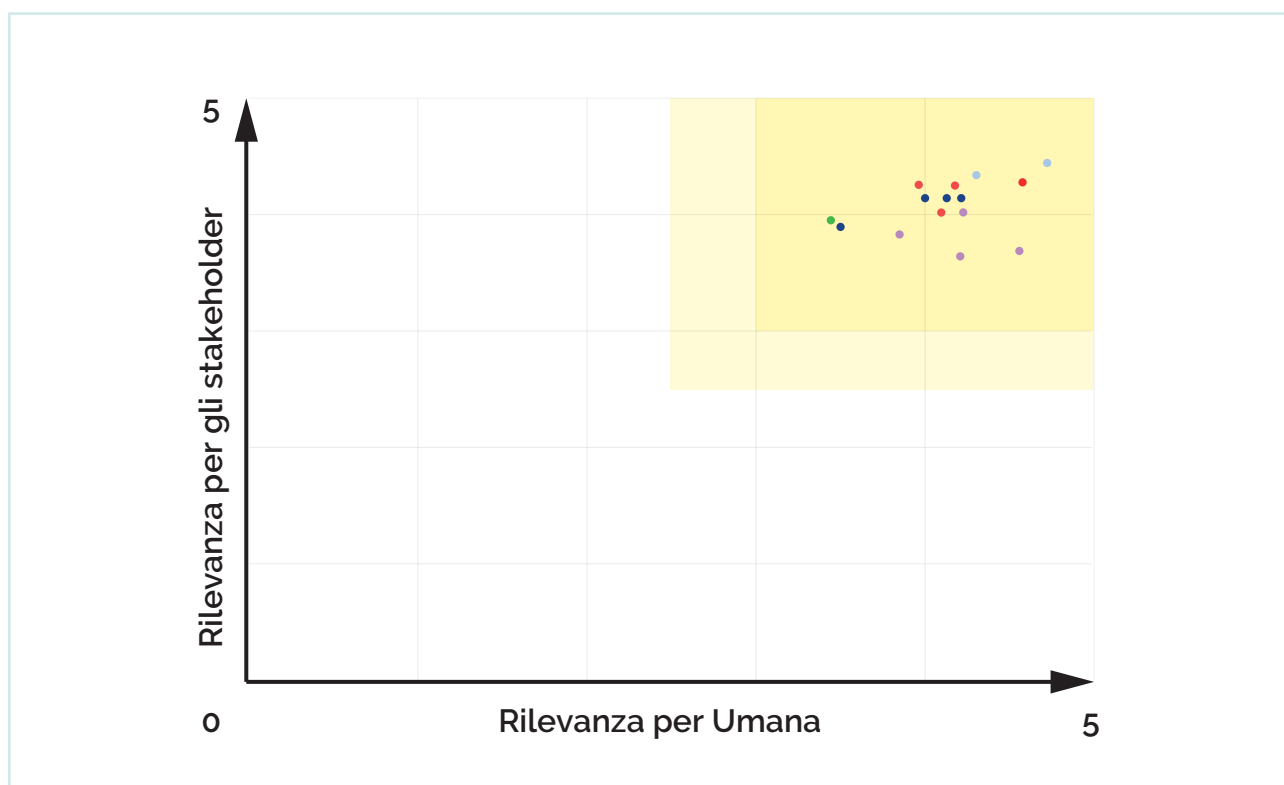
La matrice di materialità aggiornata è stata sottoposta infine a validazione da parte del top management.

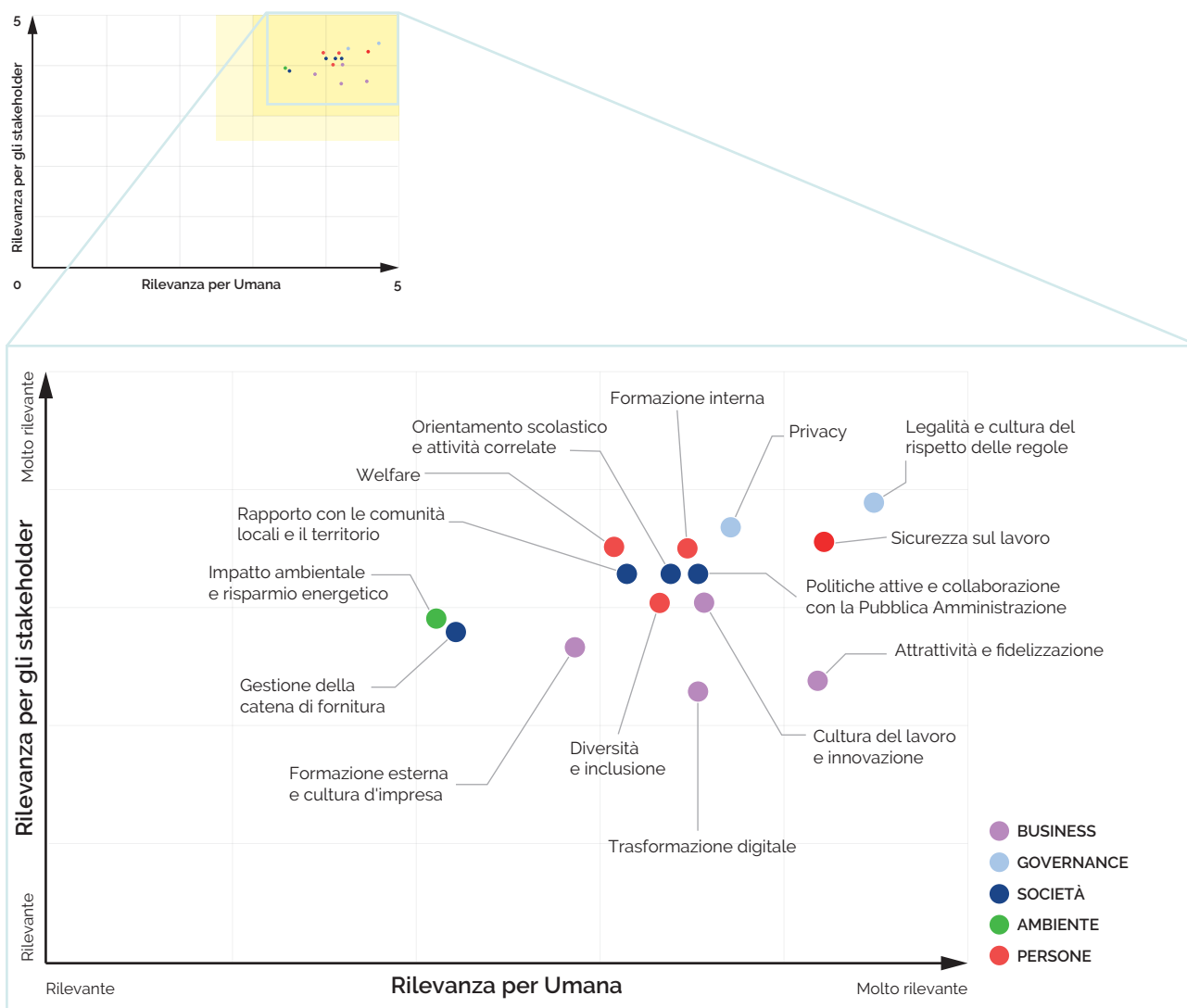
I risultati dell'analisi di materialità sono rappresentati graficamente attraverso un diagramma cartesiano, definito **Matrice di materialità**, che riporta sull'asse delle ordinate la rilevanza per gli stakeholder e sull'asse delle ascisse la rilevanza per Umana.

Tutte le tematiche considerate hanno confermato una valutazione alta da parte degli stakeholder interni ed esterni a cui è stata sottoposta la rilevazione, a conferma della estrema rilevanza che questi aspetti rivestono nel comune sentire dei soggetti coinvolti, come singoli e a nome delle categorie che rappresentano. Inoltre, i risultati ottenuti confermano la centralità dei temi della sostenibilità in Umana.

In particolare, anche per il 2021, sono risultate prioritarie le tematiche relative alla **Legalità e alla cultura del rispetto delle regole**, direttamente collegate ai nostri valori aziendali, la **Sicurezza sul lavoro**, da sempre ritenuta una priorità e ancor di più in un contesto ancora caratterizzato dall'emergenza sanitaria, ed il tema della **Privacy**.

Rispetto alla prima matrice di materialità, è da sottolineare la maggiore rilevanza attribuita alla **Formazione interna**, aspetto strategico per preparare le nostre risorse, fornendo loro nuove conoscenze e rafforzando le competenze più utili per affrontare il mondo del lavoro, al **Welfare**, leva fondamentale per la promozione di iniziative che mirano alla creazione e alla diffusione di benessere, e al miglioramento della qualità della vita dei nostri dipendenti e del personale somministrato. Da evidenziare è anche la maggiore considerazione attribuita ai temi dell'**Orientamento scolastico e delle attività correlate** e del **rapporto con le comunità locali e il territorio**, che conferma l'impegno di Umana volto a stabilire relazioni sempre più solide, spinto dalla volontà di creare valore condiviso.





I temi più rilevanti per Umana e per i suoi stakeholder:

Tematiche	Rilevanza per Umana (Asse X)
Legalità e cultura del rispetto delle regole	4,7
Sicurezza sul lavoro	4,6
Attrattività e fidelizzazione	4,6
Privacy	4,3
Cultura del lavoro e innovazione	4,3

Tematiche	Rilevanza per gli stakeholder (Asse Y)
Legalità e cultura del rispetto delle regole	4,7
Privacy	4,5
Sicurezza sul lavoro	4,4
Welfare	4,3
Formazione interna	4,3

I **15 temi materiali** individuati tramite l'analisi di materialità verranno affrontati all'interno del presente documento, con un livello di dettaglio crescente in funzione della rilevanza per noi e per i nostri stakeholder.

Ai fini di una maggiore comprensione di tali temi, se ne riporta di seguito una breve descrizione:

BUSINESS	
Attrattività e fidelizzazione	Analizzare i bisogni, il contesto di riferimento e i trend di mercato della singola azienda, al fine di comprendere quali possano essere i servizi utili e l'adeguatezza dei candidati da proporre. Monitorare e conseguentemente migliorare il grado di soddisfazione dei nostri clienti in relazione ai servizi offerti attraverso indagini di customer satisfaction.
Trasformazione digitale	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. Sviluppare costantemente nuove soluzioni digitali per costruire un vantaggio competitivo e migliorare il nostro posizionamento futuro sul mercato.
Formazione esterna e cultura d'impresa	Implementare soluzioni formative e di orientamento alla formazione, come risposta ai fabbisogni delle imprese e di chi è senza lavoro. Fornire alle imprese punti di vista nuovi rispetto alle tendenze in atto e supportarle nel lungo periodo attraverso workshop ed eventi.
Cultura del lavoro e innovazione	Promuovere la cultura del lavoro tra le aziende e nelle loro associazioni come uno dei punti fermi del nostro agire. Impegnarsi costantemente sulla tematica dell'innovazione, attraverso l'adozione e lo sviluppo di nuovi strumenti e servizi per una moderna e flessibile gestione del personale.

GOVERNANCE	
Legalità e cultura del rispetto delle regole	Diffondere costantemente la cultura della legalità e dei principi stabiliti dal nostro Codice Etico tra le nostre persone e, attraverso le nostre attività, promuovere comportamenti responsabili, etici, rispettosi delle normative e delle politiche interne.
Privacy	Porre la massima attenzione alla protezione dei dati e alla privacy dei nostri stakeholder: lavoratori, imprese e candidati. Al fine di assicurare il rispetto delle normative, implementare ed aggiornare periodicamente i necessari presidi operativi.

SOCIETÀ	
Gestione della catena di fornitura	Instaurare con i nostri fornitori un rapporto improntato al concetto di responsabilità e trasparenza. Selezionare fornitori e collaboratori attraverso processi equi e trasparenti, che prevedano l'integrazione di criteri di sostenibilità.
Rapporto con le comunità locali e il territorio	Dedicare grande attenzione nel coinvolgimento delle comunità locali attraverso lo sviluppo di iniziative che promuovano l'arte, la cultura e lo sport. Generare valore per la comunità, gli stakeholder e il territorio attraverso eventi di carattere sportivo, culturale e artistico.
Orientamento scolastico e attività correlate	Generare impatti positivi nella società sul lungo termine attraverso la partecipazione attiva nell'orientamento scolastico. Focalizzarsi sullo sviluppo di attività di formazione 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 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	
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.

PERSONE	
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.
Welfare	Garantire 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, mettendo a disposizione un ambiente di lavoro che aiuti a prosperare come dipendenti e individui e raggiungere così il pieno potenziale.
Diversità e inclusione	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. Sviluppare proposte formative dedicate alle imprese per supportare la diffusione di una cultura della diversità e l'implementazione di iniziative in tale ambito.
Formazione interna	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.



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

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



Generare, con la nostra azione quotidiana, un cambiamento positivo nel mondo del lavoro e per i lavoratori ispira le nostre attività di ogni giorno.

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

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

Lavoriamo a fianco della Pubblica Amministrazione affinché possiamo contribuire nel rendere il suo ruolo percepibile come un contributo per le persone e non come un ostacolo.

Highlights



>25.500

ORE DI FORMAZIONE INTERNE
su legalità, etica, salute
e sicurezza
dal 2019

>30

Webinar nell'ambito
delle Politiche Attive

>3.000

CORSI EROGATI
con fondo Forma.Temp
(2021)

267

INIZIATIVE CONVEGNISTICHE
su legalità ed etica
dal 2019 con anche
Uomo e Impresa

22%

SOMMINISTRATI ASSUNTI
a tempo indeterminato
nel 2021

87%

ALLIEVI DELLE ACADEMY ICT
inseriti nel mondo
del lavoro



Goal 8: Lavoro dignitoso e crescita economica

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

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



Goal 4: Istruzione di qualità

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

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



Goal 9: Imprese, innovazione e infrastrutture

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

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



Goal 16: Pace, giustizia e istituzioni solide

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

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

La centralità della persona



Le persone sono per noi al centro di ogni sistema economico e valoriale. Crediamo nel potere della creatività e della passione che alimenta ogni individuo e pertanto cerchiamo di **valorizzare le persone** affiancandole nella ricerca di un lavoro, valorizzando le loro competenze, potenziando le loro motivazioni, cercando di soddisfare le loro aspettative.

Al contempo, ogni giorno, **accompagniamo le imprese** nella ricerca del migliore e più adeguato collaboratore. Soddisfare le esigenze specifiche di ogni singola impresa, proponendo la persona più idonea e motivata, è una sfida che affrontiamo con entusiasmo ogni giorno. La nostra storia è fatta di persone che si incontrano, è fatta di relazioni e di opportunità da sviluppare. Cresciamo con le persone, perché far crescere le persone è sempre stato il nostro miglior successo.

Costruire e coltivare relazioni è la nostra missione e cerchiamo di farlo con il massimo **impegno** ed **estrema cura**. Le imprese ripongono su di noi la loro fiducia e noi cerchiamo di ripagarle al meglio. Alimentiamo con impegno i rapporti con le persone che ricercano un lavoro per le quali individuiamo la migliore opportunità di crescita sul mercato, affrontando la strada per la loro occupabilità, progettando corsi di formazione per rafforzare le loro competenze, per aggiornarle se sono superate o intraprendendo percorsi per costruirne di nuove. Generiamo il miglior incontro possibile e, una volta avvenuto, seguiamo il candidato in tutta la fase più delicata del rapporto, quella della conoscenza reciproca. Accompagniamo il lavoratore in azienda e lo affianchiamo nella fase dell'on-boarding attraverso una continua e prolungata azione di monitoraggio e ascolto.

Garantire la soddisfazione dei clienti

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

In questo contesto, l'ascolto è una delle caratteristiche che contraddistingue il nostro modo di agire. Il nostro punto di forza risiede in un'attenta analisi dei bisogni, nella conoscenza del contesto di riferimento e dei trend di mercato, al fine di comprendere quali possano essere i servizi utili per le esigenze individuate.

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

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

- **Diversificazione nella gestione del cliente** sulla base dell'identificazione di esigenze di natura territoriale (retail) o corporate.
- **Customizzazione del servizio** derivante da una conoscenza del cliente e 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 in due direzioni:
 - Presenza presso il cliente azienda, finalizzata ad una comprensione diretta e approfondita delle dinamiche aziendali, relazionali, economiche, produttive e organizzative. Si tratta di 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 e con la gestione della stessa in loco.
 - Sostegno del cliente persona tramite un rapporto *de visu* con i lavoratori, in qualsiasi aspetto ed ambito della gestione degli stessi, dalla selezione al monitoraggio. Si tratta di un approccio che garantisce elevate performance dal punto di vista dell'adeguatezza dei candidati da proporre e inserire presso il cliente e un altrettanto elevato impatto a livello di fidelizzazione nei confronti del cliente persona.
- **Legalità** su cui si basa l'approccio altamente consulenziale nei confronti del cliente azienda. In questo senso diamo molta importanza alla formazione e all'aggiornamento del nostro personale interno relativamente al tema della contrattualistica e coinvolgiamo direttamente i nostri funzionari del comparto dell'area legale nella gestione delle dinamiche di consulenza legale presso il cliente.

La crescita costante che abbiamo raggiunto negli ultimi anni è la prova concreta dell'apprezzamento da parte dei nostri clienti della qualità dei servizi che erogiamo.

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

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

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

Siamo consapevoli che, per sviluppare le relazioni con i clienti in maniera ottimale, abbiamo bisogno di strumenti concreti, tra i quali vogliamo annoverare:

- Predisposizione di **percorsi formativi ad hoc** ed il **bilancio di competenze** in collaborazione con Uomo e Impresa e con l'Ufficio Politiche Attive, per i nostri clienti "persone", soprattutto a riguardo dei somministrati stabilizzati;
- **Visite di fidelizzazione e condivisione** presso i luoghi simbolo di Umana e organizzazione di **eventi sulla cultura del lavoro** con la collaborazione di partner di alto livello.

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

Monitoriamo costantemente lo stato del portafoglio dei clienti azienda relativamente al **numero** e alla **tipologia** dei **clienti attivi**, allo **stato di attivazione di nuovi clienti** e alla **riacquisizione di clienti inattivi**.

Cerchiamo di misurarci anche attraverso l'aumento e l'integrazione della gamma di servizi offerti e venduti ai clienti attivi e rispetto alla durata dei contratti in essere con gli stessi. Ci impegniamo ad incrementare il numero dei clienti attivi, a diversificarli e ad attivarne di nuovi. Inoltre, ci proponiamo per il futuro di attuare un aumento e un'integrazione della gamma di servizi offerti e venduti presso i nostri clienti.

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

In relazione all'importanza strategica del cliente per il perseguimento delle nostre attività, abbiamo condotto uno studio volto all'analisi delle **aziende prospect** che nel 2021 ha coinvolto in totale 36 Province e 2044 aziende.

Abbiamo istituito due task force volte a rispondere a bisogni specifici del nostro business:

- **Sviluppo di un servizio di cross selling**, teso a facilitare la comprensione dei bisogni dei clienti, favorendo il soddisfacimento degli stessi mediante i servizi che il Gruppo Umana può erogare;
- **Sviluppo di un'identità digital**, con il doppio focus di poter da una parte intercettare con sempre maggior efficacia le nuove generazioni e, dall'altro, di potenziare la comunicazione dei nostri valori verso gli stakeholders esterni.

Infine, con l'obiettivo di rafforzare trasversalmente le nostre competenze, abbiamo creato un'area specialistica dedicata al settore logistica e al trasporto merci, per la quale abbiamo deciso di avviare le nostre attività con l'assunzione di risorse provenienti dal settore che questa area specifica si propone di supportare.

L'approccio di Umana Forma e di U.Form.

Anche **Umana Forma** e **U.Form.** rivestono un ruolo fondamentale nella costruzione del rapporto con i nostri clienti. Presso le filiali, i nostri team operano per le persone, garantendo il servizio formativo complementare e antecedente quello della somministrazione di lavoro, fornendo risposte tempestive ed in linea con i tempi propri della somministrazione stessa.

Ogni filiale opera sul proprio territorio di competenza, avendo a disposizione un budget adeguato alle richieste potenziali con la supervisione continuativa da parte della sede centrale. Riusciamo a gestire le richieste di potenziali clienti su tutto il territorio nazionale, anche mediante una serie di partnership qualificate sui territori e la presenza fisica, elemento imprescindibile per il nostro modus operandi. Nello specifico, le nostre filiali sono attualmente collocate presso 8 regioni: Marche, Emilia Romagna, Lazio, Umbria, Lombardia, Veneto, Friuli Venezia Giulia e Trentino Alto Adige.

Per monitorare la soddisfazione del cliente rispetto alle specificità di business proprie di Umana Forma e U.Form, mettiamo in atto un costante presidio mediante visite e telefonate, anche al fine di cogliere e risolvere tempestivamente eventuali disservizi e/o insoddisfazioni, oltre che intercettare nuove opportunità di collaborazione. Mappiamo l'efficacia dei corsi che proponiamo raccogliendo feedback dai clienti e

docenti in merito alla formazione erogata e apportando azioni correttive quando necessario. Organizziamo frequentemente incontri con docenti e/o consulenti esterni finalizzati a conoscere nuovi professionisti con i quali costruire diversi approcci didattici.

Il coinvolgimento delle nostre aziende clienti e aziende prospect avviene mediante l'invito costante a partecipare a webinar e/o workshop legati ad eventi formativi. I nostri commerciali svolgono delle visite in loco in modo da valutare al meglio i fabbisogni formativi con i clienti.

Ci proponiamo di diventare fornitori ad ampio spettro, grazie alla costruzione di pacchetti formativi che coprano al 100% i bisogni dei nostri clienti azienda e di fornire ai nostri clienti persone delle offerte formative ingaggianti affinché i nostri discenti possano diventare a tutti gli effetti nostri ambassador.

Anche in questo caso le analisi di **customer satisfaction** sono uno strumento fondamentale per la valutazione dei rapporti con i nostri stakeholder. I questionari vengono somministrati sia ai discenti che ai referenti aziendali. Viene effettuato un monitoraggio della fidelizzazione dei clienti mappando i servizi di formazione che vengono riacquistati.

Considerando l'importanza che il dialogo e la comunicazione trasparente rivestono per noi, i siti istituzionali di Umana Forma, Hi_Formazione (Scuola di Alta Formazione di Umana Forma) e U.Form sono stati recentemente rinnovati e potenziati per supportare gli utenti nella ricerca rapida di informazioni dettagliate e caratterizzate da contenuti di valore, che possano, insieme a noi, guidarli nel percorso di crescita.

Umana e la diffusione della cultura del lavoro

Il 2021 è stato un anno che ha fortemente influenzato le abitudini dei lavoratori. Il periodo di pandemia ha spinto le persone ad elaborare nuove consapevolezze e nuove esigenze riguardo agli equilibri in termini di work-life balance. Diventa pertanto essenziale ragionare su come il lavoro sia cambiato e stia ancora cambiando, così come diventa essenziale comprendere quale è e quale sarà il valore del lavorare in futuro.

In questo contesto, il concetto di **cultura del lavoro** assume pertanto ancor più il significato di passione ed impegno per quello che si fa. È sinonimo del nostro agire pratico per valorizzare ogni risorsa, con l'obiettivo ultimo di aggiungere valore alla nostra comunità che coinvolge sinergicamente le persone con cui lavoriamo, gli enti del territorio, le aziende che si riferiscono a noi. Cerchiamo di essere portatori di valore attraverso un rapporto di stretta correlazione tra l'evoluzione aziendale e la motivazione, l'ingaggio personale di ciascuno, al fine di poter far convivere l'essere persona e l'essere professionista.

Alla luce di questa consapevolezza, abbiamo scelto di adottare un approccio sempre più innovativo nei nostri progetti che sono la leva per diffondere la cultura del lavoro. Per restare al passo con le continue evoluzioni del mondo del lavoro, abbiamo realizzato diverse iniziative nel 2021, soprattutto sfruttando i formati digitali per raggiungere una platea sempre più ampia e cavalcando le possibilità generate dalla trasformazione digitale che abbiamo intrapreso in azienda.

La consapevolezza della trasformazione digitale in atto è stata essenziale non solo per scegliere i migliori sistemi da utilizzare, ma anche per indirizzare i nostri progetti incentrando i contenuti su temi legati alla digitalizzazione che sta fortemente influenzando il mondo del lavoro e i processi di ricerca di occupazione.

Nel 2021 è stato fondato **LAB UMANA**, una piattaforma online contenente video pillole utili per chi cerca opportunità e consigli riguardanti il mondo del lavoro. Tra i temi trattati vi sono sessioni riguardanti la preparazione di colloqui online, video su come utilizzare i social network per la ricerca di opportunità lavorative, approfondimenti sullo sviluppo del proprio personal branding, affinché ciascuno possa allenarsi nel processo di promozione della propria persona a 360°. La piattaforma è ad accesso gratuito e permette a chiunque ne necessiti di registrarsi e di essere contattato dai professionisti di Umana.

Per guidare le risorse verso un corretto utilizzo del web, soprattutto se in cerca di un nuovo lavoro, è stata lanciata, nel 2021, l'iniziativa **"Sostenibilità Digitale"**. Umana, con il lancio di questo nuovo progetto, ha l'obiettivo di sensibilizzare i giovani, ma anche le loro famiglie, sull'importanza di utilizzare strumenti del web senza danneggiare altre persone o addirittura se stessi, rendendo consapevoli del fatto che nella rete ogni azione influisce inevitabilmente sulla propria digital reputation, soprattutto se si è alla ricerca di lavoro.

Con l'obiettivo di rivolgerci con forte convinzione alla **Generazione Z**, abbiamo coinvolto un social media coach "Forbes Top Under 30", fondatore della no-profit sulle potenzialità e i rischi del web "Social Warning - Movimento Etico Digitale" e contributor de IlSole24Ore, dove scrive di marketing ed employer branding in relazione alla Generazione Z. In questo modo è nata una serie di video che affrontano i principali temi della responsabilità digitale, in un contesto in cui ricerca e selezione del personale sono inevitabilmente condizionati dalla Rete e dai social network.

Il lavoro sulla diffusione della cultura del lavoro verso le nuove generazioni vede tra le iniziative confermate anche per il 2021 gli ITS POP DAYS, sviluppati in collaborazione con l'Area Orientamento, la prima fiera degli ITS in ambito nazionale, nata in collaborazione con Confindustria e INDIRE, con il patrocinio del Ministero dell'Istruzione, che verranno dettagliati di seguito.

Grazie all'investimento in collaborazioni con start up come **CESOP** e **CVing**, nell'ambito del recruiting digitale, per promuovere le opportunità di lavoro e la conoscenza delle aziende e dei loro progetti di crescita, abbiamo rafforzato l'esperienza nell'ambito delle fiere virtuali che favoriscono la conoscenza delle competenze presenti nei vari territori e delle aziende che stanno cercando risorse.

Crediamo fortemente che l'attitudine ad aggiornarsi periodicamente, anche in relazione all'attuale fase di trasformazione digitale, non sia soltanto prerogativa dei giovani. Infatti, con il nostro **Age Management**, già dal 2012, abbiamo messo al servizio delle imprese uno strumento per analizzare la trasformazione demografica della popolazione aziendale utile per la gestione delle risorse umane in ogni fascia d'età o fase della vita lavorativa, per poi approntare iniziative mirate di sviluppo interno.

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

Nel corso dell'anno è proseguita la nostra attività di organizzazione e co-organizzazione, anche in collaborazione con primari partner del mondo industriale e dell'associazionismo (Confindustria, Confagricoltura), sociali (Sindacati), delle istituzioni formative (Università, Fondazioni, Istituti superiori, Scuole di secondo grado, ITS), sia pubblici sia privati, sia in ambito nazionale sia territoriale, con eventi, convegni, incontri, seminari e colazioni di lavoro, con lo scopo di divulgare alla più ampia possibile platea la nostra visione e i valori sui quali poggia. Le attività divulgative si realizzano anche attraverso delle iniziative di informazione e di costante aggiornamento dei clienti sui servizi e strumenti offerti.

A conferma del nostro impegno in queste attività di informazione, abbiamo registrato nel corso degli anni la collaborazione con enti locali e nazionali per la divulgazione di contenuti sul mondo del lavoro, mediante:

- la **redazione di libri** in collaborazione con associazioni e organizzazioni rappresentative come Confindustria (*"Il tempo determinato, la somministrazione, l'Apprendistato e il tirocinio dopo le riforme"*, *"Cessazione del rapporto di lavoro"*, *"Il contratto di lavoro: dal Jobs Act al Decreto Dignità"*);
- delle **guide pratiche** in collaborazione con Il Sole 24ORE (*"Assenze nel rapporto di lavoro"*, *"Lavori a tempo e a termine"*);
- specifiche **collane** in collaborazione con Il Sole 24ORE (*"La nuova riforma del lavoro"*).

Garantire integrità nei rapporti con le persone

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

CODICE ETICO "ESSERE UMANA"

Unitamente allo sviluppo e alla nostra espansione sul territorio nazionale è cresciuta la necessità 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. 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**".

La legalità e la cultura del rispetto delle regole sono tratti distintivi del nostro agire. Infatti, perseguiamo la cultura della legalità tra le nostre persone e tra gli stakeholder con cui ci interfacciamo promuovendo comportamenti responsabili, etici e rispettosi.

CERTIFICAZIONE SA8000

La Norma internazionale SA8000:2008 è un modello di gestione che mira a garantire un comportamento Etico da parte delle Imprese. Prima certificazione dedicata alle risorse umane, essa si pone come obiettivo il miglioramento delle 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 proprie 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 patrimonio umano e della sensibilizzazione al rispetto dei principi etici da parte di tutti, dalla direzione ai fornitori, dal personale dipendente a tutti gli stakeholder interni ed esterni.

Inoltre, abbiamo adottato un **Modello Organizzativo** atto 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 con la finalità di metterlo nella condizione di perseguire nella maniera più efficace gli obiettivi aziendali,

nel rispetto dei principi stabiliti dall'organizzazione. Parte essenziale di tale Modello è il nostro **Codice di Comportamento**, portato a conoscenza dei nostri dipendenti e che integra i contenuti del Codice Etico. Per garantire a tutte le nostre persone una piena conoscenza del modello, abbiamo strutturato uno specifico modulo di formazione dedicato a tutti i nostri dipendenti e abbiamo reso disponibile il documento sul nostro sito internet. L'organo preposto al controllo sul rispetto del Codice Etico e sul funzionamento del Modello Organizzativo è l'Organismo di Vigilanza (OdV). Nel corso del 2020 e del 2021 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.

Promuoviamo costantemente attività di formazione e informazione sulle tematiche di legalità, etica e salute e sicurezza per i nostri dipendenti diretti: nel corso del triennio 2019 – 2021 abbiamo erogato 1.151 corsi, equivalenti a oltre 25.500 ore di formazione, e distribuito al nostro personale 245 tra circolari, istruzioni e/o comunicazioni attraverso le attività del nostro Ufficio Legale.

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

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

Dal 2019 oltre 1.150 corsi erogati sulle tematiche di legalità, etica, salute e sicurezza

L'impegno di Umana sul tema non si ferma alla diffusione interna dei valori in cui crediamo e della conoscenza della normativa, ma vede un particolare impegno 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, riduzioni di personale, progetti formativi).

Inoltre, consapevoli dell'importanza di diffondere anche esternamente i principi di legalità e cultura del rispetto delle regole, ci siamo impegnati negli ultimi anni nell'organizzazione di iniziative sul tema, anche insieme alle Istituzioni, con le quali sottoscriviamo frequentemente protocolli e accordi di collaborazione, per contribuire concretamente alla definizione e sensibilizzazione sul tema:

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

Un Sistema di Gestione valorizzato dalla Certificazione di Qualità **ISO 9001:2015**, che consente 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, e dalla Certificazione di Responsabilità Sociale **SA 8000:2014**, come garanzia della correttezza dei rapporti con i clienti, le persone e i fornitori. Con l'ottenimento della **ISO 45001** del 2018 "Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro", Umana conferma la sua attenzione al tema della sicurezza del lavoro e la riduzione dei rischi in ambito lavorativo e migliorare la salute e il benessere dei lavoratori. L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha attribuito ad Umana nel maggio 2022 il massimo punteggio del Rating di Legalità.

Umana si è aggiudicata il **Bollino Cassa Edile Awards 2021**, 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, che supporta il sistema bilaterale delle Costruzioni seguendo i principi di regolarità, legalità e sicurezza.

IL NOSTRO IMPEGNO PER IL FUTURO

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

Il triplice 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 legalità e 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.

Naturalmente si tratta di obiettivi "di principio" da intendersi in una prospettiva fluida e per natura non sono inquadrabili in una logica di determinazione quantitativa e temporale.

Rispetto della privacy

Gli scenari sviluppatasi negli ultimi anni, a partire dall'emergenza sanitaria sino al costante aumento dei rischi connessi alle nuove tecnologie, hanno conferito una rilevanza crescente alle tematiche legate alla protezione dei dati spingendoci a dedicare ulteriore attenzione al tema della privacy.

Per ogni richiesta relativa alla protezione dei dati personali in 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 singole richieste, dall'altro è stato predisposto un indirizzo mail dedicato attraverso il quale l'interessato può esercitare i diritti di cui al GDPR, espressamente indicato nelle informative pubblicate sul nostro sito internet. Ogni segnalazione viene presa in carico in circa un paio di giorni, eventualmente chiedendo i dati necessari per poter correttamente identificare l'interessato (nome, cognome, data di nascita e codice fiscale) e valutarne la richiesta. Successivamente ad una fase di analisi e nei termini di cui al GDPR (massimo 30 giorni dalla richiesta), viene fornita risposta all'interessato sia in caso di accoglimento della richiesta sia in caso di impossibilità di dare seguito alla stessa. In quest'ultimo caso la comunicazione viene corredata dai motivi per i quali non è possibile procedere e dare corso alla richiesta formulata.

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 2021 le attività svolte si sono in primo luogo focalizzate nella **gestione delle misure procedurali e documentali in relazione all'emergenza epidemiologica da Covid-19** ed in particolare alla formalizzazione delle procedure necessarie alla verifica, nei termini di legge, della Certificazione verde Covid-19 nei confronti del personale e dei soggetti che, a vario titolo, hanno avuto accesso ai locali di Umana. In particolare, è stato individuato, formato e formalmente incaricato il personale deputato alla verifica del possesso del c.d. "GreenPass", sono stati configurati, nel rispetto dei principi di privacy by design, i dispositivi necessari a tali verifiche e sono stati redatti i documenti informativi (es. cartellonistica; informative ex art. 13 Reg. (UE) 2016/679).

Sempre con riferimento alle misure relative alla gestione della fase emergenziale, anche nel 2021 sono state impartite le istruzioni a tutti i nostri dipendenti sull'utilizzo corretto dei dispositivi aziendali a loro forniti, al fine di garantire la sicurezza dei sistemi, delle informazioni e dei dati personali trattati dai dipendenti in smart working presso le loro abitazioni private.

In materia di privacy, nel 2021 si è proceduto all'analisi delle informative ex artt. 13 - 14 Reg. (UE) 2016/679 in uso, e all'aggiornamento delle stesse ove necessario; parimenti, è stata svolta una ricognizione delle procedure in essere (es. procedura di cancellazione dei dati personali; procedura di gestione dei diritti degli interessati; procedura per la gestione delle terze parti), ne è stata verificata la concreta applicazione, procedendo, ove necessario, alla loro revisione.

Inoltre, a seguito dell'entrata in vigore delle nuove linee guida del Garante per la Protezione dei dati personali in tema di cookies e strumenti di tracciamento online (Provvedimento n. 231 del 10 giugno 2021), si

è proceduto ad effettuare un self assessment per verificare la conformità del sito web di Umana e apportare le necessarie modifiche al banner e alla cookie policy.

Infine, si è proceduto alla periodica revisione del registro delle attività di trattamento, implementando anche il registro ai sensi dell'art. 30 paragrafo 2 per le attività svolte da Umana in qualità di responsabile al trattamento.

In collaborazione con altre Agenzie per il Lavoro abbiamo partecipato, in Assolavoro, all'elaborazione del **Codice di Condotta**, giunto, alla fine dell'anno 2020, alla fase di pubblica consultazione. In questo contesto, il Gruppo Umana ha appositamente sottoscritto una polizza assicurativa nell'ambito del piano di sicurezza sul cyber risk.

In risposta alla rilevanza strategica che il tema della privacy assume per Umana, sono proseguite nel 2021 le attività di informazione e formazione verso il nostro personale interno in merito alle tematiche di tutela dei dati personali, attraverso lezioni svolte in videoconferenza e distribuzione di apposito materiale predisposto dal nostro Ufficio Privacy. È stato inoltre implementato un programma 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, ancora in corso, di formazione mirata su tematiche specifiche relative alla Cybersecurity (phishing, ransomware, misure di sicurezza, password, corretto utilizzo del social network etc). Da ultimo è stato incentivato un costante 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 nominato e dall'Ufficio Privacy a supporto dello stesso.

La trasformazione digitale del Gruppo Umana

La digitalizzazione è sempre più centrale nella strategia del Gruppo Umana, sia per rispondere alle esigenze del mercato e degli stakeholder, sia per cogliere le opportunità che accompagnano questa trasformazione, legate al miglioramento dei nostri processi interni. Riteniamo che la digitalizzazione sia un fattore chiave e un elemento distintivo di competitività per attrarre nuovi clienti e nuovi talenti in azienda, e una leva fondamentale per aumentare l'occupabilità delle persone.

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

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





La digitalizzazione come leva per l'occupazione

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

Nel 2021 più
dell'**87%** degli allievi
delle **Academy ICT**
è entrato nel mondo
del lavoro

Progetto Academy ICT

Le Academy sono uno strumento chiave per unire domanda e offerta di lavoro, soprattutto laddove non siano reperibili nel 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 percorsi formativi tradizionali. 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'ambizione di ridurre il gap tra le necessità delle aziende e le competenze reperibili nel mercato del lavoro attraverso percorsi di Alta Formazione: i corsi, finanziati interamente da noi e a titolo gratuito per i partecipanti e le aziende, sono costruiti sulle specifiche esigenze del cliente e progettati attentamente per permettere un rapido inserimento delle risorse all'interno delle funzioni aziendali. Le Academy si contraddistinguono per il marcato orientamento all'inserimento lavorativo e l'elevato livello di qualità dei percorsi formativi. Grazie a queste specifiche caratteristiche la percentuale di placement risulta significativa (circa l'87% in tutti i settori). Nonostante le difficoltà legate all'emergenza sanitaria, nel corso del 2021, attraverso Umana Forma e U.Form. abbiamo sviluppato più di **60 Academy**, che hanno visto la partecipazione di **600 allievi** su tematiche prettamente ICT.



Area Specialistica ICT

Il 2021 ha visto un incremento sensibile delle richieste legate a profili con competenze informatiche e sistemistiche e risulta sempre più impegnativo reperire risorse in grado di soddisfare le esigenze di inserimento delle nostre aziende clienti.

Anche nel corso del 2021 abbiamo fortemente investito nella digitalizzazione dei processi, nella consapevolezza che le nuove tecnologie hanno un impatto su tutti i settori e che solo se saremo in grado di sostenere le aziende clienti nella ricerca di profili che supportino la loro trasformazione digitale continueremo a contribuire alla loro crescita. In quest'ottica abbiamo potenziato l'Area Specialistica Information & Communication Technology (ICT), di cui ci siamo già dotati dal 2010, con persone di grande esperienza in ambito HR o nei servizi di consulenza all'interno di aziende del mercato ICT.

Negli anni 2020 e 2021 in tale area sono state inserite e formate nuove risorse, sia a livello centrale che su tutto il territorio nazionale, ed è stata organizzata un'attività di formazione dei colleghi interni del Gruppo volta a far comprendere come utilizzare le nuove funzionalità digitali. Inoltre, all'interno di quest'area, sono state create le competenze utili a realizzare progetti speciali, quali Inclusive Insight di cui si parlerà nel prosieguo.

I nostri recruiter che si occupano di selezionare i migliori profili in ambito ICT sono distribuiti nelle 141 filiali su tutto il territorio italiano. Il nostro database di profili, inoltre, è costantemente alimentato grazie alle attività di orientamento, alla sponsorizzazione di eventi e ai canali di ricerca attiva che siamo soliti utilizzare. Nel 2021 sono state gestite circa 800 ricerche su profili ICT che hanno portato a più di 1000 inserimenti.



Open Badge

Nel 2021 Umana ha siglato l'accordo per la realizzazione di Open Badge con la piattaforma "My Open Badge". In continuità con quanto avvenuto a partire dal 2018, Umana è stata tra le prime aziende a valorizzare le proprie attività formative attraverso l'utilizzo dei distintivi digitali. Rispecchiando la volontà di crescere e di potenziare questo strumento, nel corso del 2021, ha preso avvio l'attività di evoluzione e razionalizzazione dei badge.



Portali specialistici

I portali a disposizione delle aree specialistiche di Umana sono in continuo aumento. I recruiter e i responsabili di funzione sono alla ricerca di nuovi canali per poter raggiungere i migliori talenti disponibili. Nel database di profili di Umana vi è la possibilità di registrare la fonte da cui ogni profilo proviene, permettendo quindi di effettuare analisi quantitative dell'utilità di ogni singolo canale, ai fini di contribuire a soddisfare le esigenze di recruitment delle aziende clienti. Nel 2021 Umana ha valutato 3 portali specialistici nuovi, la cui introduzione è prevista nel corso del 2022.



Progetto Manufacturing Academy

Il progetto, in collaborazione con Comau e ComoNEXT – Innovation Hub, è rivolto a **diplomati e laureati inoccupati o disoccupati** per colmare la distanza tra il mondo delle imprese, in cerca di competenze 4.0, e i profili professionali presenti sul mercato che non sono in grado di soddisfare quelle richieste.

Umana si occupa del recruiting degli iscritti e del loro inserimento nel mondo del lavoro.

Comau, leader mondiale nello sviluppo di sistemi e prodotti avanzati per l'automazione, fornisce metodologia e isole robotiche per le esercitazioni pratiche dei corsisti.

ComoNEXT – Innovation Hub, oltre alle docenze, alle competenze e alla propria rete di imprese innovative, mette a disposizione aule e laboratori attrezzati per lo svolgimento di corsi. All'interno di queste aree, sono a disposizione degli studenti un Dimostratore di Fabbrica 4.0 dedicato all'automazione di un fine linea, un laboratorio con cinque isole didattiche e.DO, dei robot open-source interattivi e flessibili, progettati per stimolare l'apprendimento degli studenti, un'isola didattica con Robot Collaborativo Racer 5, quattro stazioni dimostrative (meccaniche ed elettriche) ed un esoscheletro MATE.

La Manufacturing Academy è un progetto didattico, esperienziale e innovativo, fondato su una continua alternanza tra momenti teorici in aula e di applicazione pratica che stimola la curiosità dei partecipanti, facilita un approccio pragmatico allo studio della tecnologia e della robotica e valorizza le competenze per favorire l'inserimento nel mondo del lavoro di figure altamente specializzate, in particolare nelle aziende manifatturiere.



Progetti formativi di UPSKILLING

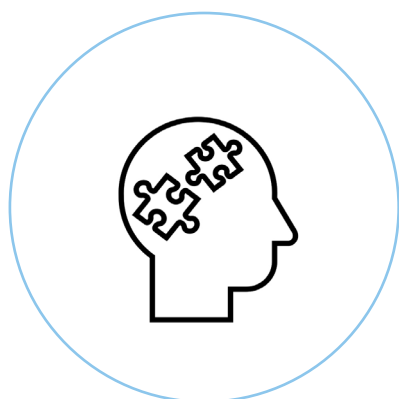
Si tratta di progetti a sostegno dell'occupabilità, strutturati in percorsi di riqualificazione e aggiornamento delle competenze per profili professionali in ambito digitale, quali Project Manager 4.0 e Amministrazione e Contabilità 4.0.

Nel corso del 2021 i progetti di UPSKILLING in materia di innovazione digitale hanno sviluppato 270 ore di formazione di gruppo, 6 ore di orientamento individuale, 24 ore di orientamento specialistico di gruppo e accompagnamento al lavoro.



Progetto formativo dedicato ai NEET

Il progetto è destinato agli **Under 30 disoccupati/inoccupati**, con l'obiettivo di facilitare l'inserimento lavorativo e l'autoimprenditorialità in materia di innovazione digitale. Si articola in 150 ore di formazione mirata a cui si aggiungono orientamento specialistico, sostegno all'autoimpiego e accompagnamento al lavoro.



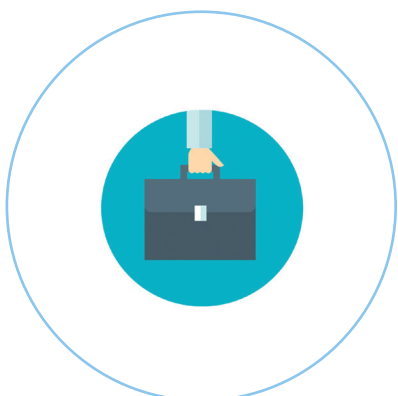
Percorsi per il rafforzamento delle competenze

Pensato per gli **Over 30**, il progetto è funzionale all'inserimento occupazionale e per questo offre ai partecipanti 100 ore di formazione e 20 ore di intervento formativo in ambito digital skills, a cui si aggiungono attività di orientamento individuale, orientamento specialistico di gruppo, tirocinio e accompagnamento al lavoro.



Interventi di innovazione digitale e/o tecnologica

Tali interventi sono volti ad introdurre nuovi prodotti e/o processi nelle imprese o a migliorare quelli già esistenti e richiedono, in una o più fasi della realizzazione, la formazione del personale interessato. Grazie alla partnership di Umana Forma, hanno coinvolto 16 aziende e più di 100 partecipanti.



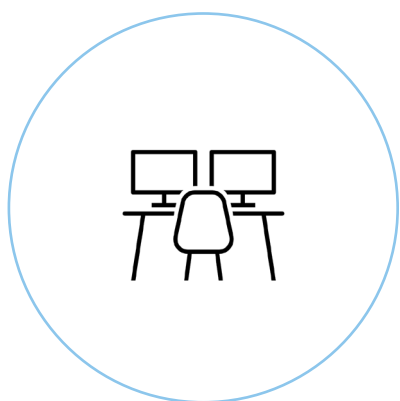
Progetti formativi dedicati ai dirigenti

Sono creati per sviluppare la managerialità e la competitività delle imprese in ottica Digitale, Smart e Sostenibile e intervengono nelle seguenti aree:

- Innovazione produttiva: per favorire il cambiamento del business model, l'introduzione di nuovi prodotti o processi, o migliorare quelli esistenti anche attraverso la leva digitale
- Innovazione organizzativa: con un focus sulla valutazione della propria organizzazione, la valorizzazione delle risorse umane o la definizione di nuovi modelli organizzativi coerenti con il riposizionamento/cambiamento strategico dell'azienda
- Innovazione nel marketing e comunicazione di impresa: focalizzati sulle strategie, le metodologie e gli strumenti operativi per innovare la comunicazione di impresa ed il proprio posizionamento sul mercato. Grazie alla partnership di Umana Forma, sono stati finanziati progetti monoaziendali rivolti a 16 aziende e con 30 manager coinvolti
- Riorganizzazione dei processi: per adottare principi lean e dotarsi di soluzioni innovative, compresa la digitalizzazione, da applicare sulla catena della fornitura, la produzione e la vendita allo scopo di far reagire l'azienda rapidamente ed efficacemente allo shock di domanda e di offerta generato dalla crisi
- Strumenti per il rilancio: per accrescere e innovare competenze

manageriali legate, in particolare, al digital marketing, alla finanza e incentivi e ai nuovi modelli organizzativi.

- **Sostenibilità e Green Economy:** per sviluppare strategie aziendali che integrino la conoscenza e l'applicazione di nuove tecnologie della produzione o della vendita con attenzione alle esigenze ambientali e sociali dei territori nei quali si opera e capaci di sviluppare relazioni con gli stakeholder. Grazie alla partnership di Umana Forma, sono stati finanziati progetti rivolti ad aziende e manager.
- **Open Management:** per ripensare l'organizzazione e lo stile gestionale in un'ottica Open, di adattamento continuo ai mutamenti dell'ambiente, cavalcando le nuove opportunità e superando le inevitabili difficoltà. L'Open Manager per l'Open Organization è colui che crea le condizioni per rispondere a queste nuove esigenze di flessibilità, innovazione, contatto e apertura, grazie al proprio stile di management
- **Lavoro e Organizzazione Smart:** per affiancare il management durante il passaggio ad un lavoro agile, produttivo e snello.



Progetti per occupati

- **Formazione tramite Voucher:** per accedere a corsi aziendali o interaziendali. Grazie alla partnership di U.Form, solo in materia di trasformazione digitale, sono state finanziate 848 ore di formazione per 159 partecipanti rivolte a 18 aziende.
- **Formazione finanziata in partnership con U.Form,** attraverso l'adozione di Piani aziendali di Smart working: per promuovere modelli innovativi di organizzazione del lavoro, incrementare la produttività aziendale e il benessere di lavoratrici e lavoratori ed agevolare la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, eliminando il vincolo del luogo ove deve essere svolta la prestazione e lasciando libertà di scelta al lavoratore.



Progetto sperimentale di trasformazione digitale / Filiale di Umana Forma Modena

Lifelong Learning Experience come leva per l'employability.

Il progetto, selezionato nell'ambito del "Bando per la trasformazione digitale, aggregazione, qualificazione e razionalizzazione degli enti di formazione professionale accreditati dalla Regione Emilia-Romagna in attuazione dell'Art. 15 della legge regionale n. 12/2020", si è posto l'ambizioso obiettivo di trasformare digitalmente l'intero processo di lavoro della filiale di Umana Forma Modena (dal contatto con gli utenti alle attività di follow-up post percorso formativo), di rafforzare l'esperienza formativa degli utenti e di incrementare le occasioni di contatto e di comunicazione tra filiale ed utenti.

Il progetto, finanziato ed avviato nel 2021, sarà completato nel 2022 e consisterà in un ripensamento delle modalità di progettazione, erogazione e valutazione dell'offerta formativa, dei modelli e delle metodologie di intervento e conseguentemente delle strategie organizzative e gestionali dell'ente, anche in risposta alle nuove sfide della programmazione comunitaria 2021/2027.

Gli investimenti si concentrano sul potenziamento strategico delle dotazioni tecnologico-informatiche di Umana Forma lavorando sulla user-experience, con modalità gamificate, soft skills assessments tool, gap analysis, costruzione di una community per garantire l'attualità dei temi e l'adeguamento delle competenze.



Potenziamento del software gestionale interno

Il miglioramento dell'interfaccia e delle funzionalità ai fini di favorire integrazione, comunicazione e condivisione di informazioni e dati tra uffici e aree aziendali è stato particolarmente significativo.



Portale Candidati

È uno spazio digitale di riferimento dei percorsi formativi, sia in presenza che 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, materiali didattici, questionari e test.



La digitalizzazione per migliorare le condizioni di lavoro

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



Umana 4U

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

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



Portale di apprendimento ULearn

Nel 2020 abbiamo introdotto **ULearn**, una nuova piattaforma di apprendimento dedicata alla formazione, gestita da Umana Forma. Gli investimenti in questo progetto, nato nel 2019, hanno subito una notevole accelerazione a seguito della pandemia, data la necessità di veicolare contenuti formativi anche da remoto. 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. La piattaforma utilizza un'aula virtuale e contenuti in FAD (formazione a distanza), fruibili dagli utenti in qualsiasi momento. La piattaforma a settembre 2020 è stata inoltre accreditata per l'erogazione di corsi FAD all'interno di progetti Forma.Temp.

Attraverso ULearn sono stati formati più di 10000 utenti sulla "Sicurezza Generale per i Lavoratori" e nel 2021 sono stati aggiunti i corsi FAD

"Aggiornamento della sicurezza per i Lavoratori" e "Formazione Sicurezza Rischio Basso".

La piattaforma è stata usata inoltre per rispondere ad esigenze di valutazione per un elevato numero di discenti a supporto di progetti formativi, anche in modalità sincrona.

Nel 2021 sono iniziate anche le attività di produzione dei contenuti relativi alla formazione su Privacy e GDPR e ha preso avvio la progettazione della formazione relativa al Modello 231 per la responsabilità amministrativa d'impresa. Tutti questi contenuti saranno resi disponibili nel corso del 2022.

Gli utenti che hanno effettuato il loro primo accesso alla piattaforma nel 2021 sono **6200** e **88** sono i corsi disponibili.



Aule Virtuali

La possibilità di erogare formazione in aula virtuale si è trasformata da strumento utile a gestire lo stato di emergenza sanitaria ad opportunità ed è divenuta una soluzione per realizzare corsi di formazione di personale da inserire in azienda, in particolare nelle Academy. Nel corso del 2021 sono stati realizzati percorsi formativi sia in presenza, sia completamente in aula virtuale, sia, infine, misti. L'utilizzo dell'aula virtuale è stato inserito fin da subito come opzione nella progettazione dei corsi in funzione della distribuzione geografica dei discenti, della situazione pandemica o del tipo di materie trattate.



Inclusive Insight

Dalla partnership fra Umana e Scuola Futuro Lavoro, l'Istituto di Alta Formazione in ambito digital che valorizza le abilità di studenti con sindrome di Asperger, nel 2021 è stato realizzato il progetto "Inclusive Insight", ideato dall'Area Specialistica ICT e dall'Area Collocamento Mirato di Umana con l'obiettivo di formare giovani professionisti da inserire lavorativamente nei processi di Quality Assurance delle aziende, dunque nel cuore dei loro sistemi produttivi.

Il progetto "Inclusive Insight" è partito da un percorso innovativo di formazione e di inclusione lavorativa che ha avuto l'obiettivo di valorizzare le skill individuali del lavoratore con disabilità e incentivare l'ingresso nelle aziende di nuovi professionisti IT difficilmente reperibili nel mercato, favorendo al contempo l'assolvimento degli obblighi del collocamento mirato. Un percorso che unisce quindi 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, con didattiche che si sono svolte in presenza a Milano, negli spazi di Scuola Futuro Lavoro. Il primo step è stato quello del "Software Tester" (188 ore), che ha permesso ai partecipanti di apprendere le fondamenta del software con studi tecnici di base, introducendo gli studenti alle materie del settore IT. Al termine di questo step, i partecipanti hanno potuto accedere all'Academy preassuntiva "Software Tester Specialist" (240 ore), un percorso di alta formazione che ha consentito loro di ottenere l'Open Badge "Software Tester Specialist". Durante il percorso è stato attivato un Laboratorio del lavoro, utile a costruire un matching più corretto, morbido e conoscitivo fra 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": unicum in Europa.

"Inclusive Insight" è un percorso inclusivo 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 perché ha permesso di avviare al lavoro più del 50% delle persone che hanno terminato il corso.



Smart Working

Nel contesto pandemico siamo stati in grado di rispondere alle necessità delle aziende modificando e digitalizzando ove necessario il nostro modo di lavorare. I processi relativi al lavoro di filiale, ad esempio, sono stati integrati per consentire la gestione da remoto di tutte le fasi che portano all'avvio di una missione in somministrazione. Nel corso del 2021 si è consolidata la possibilità di lavorare in smart working sia per il personale dell'azienda che per i somministrati.

Inoltre, sono state modificate le procedure di onboarding e l'attivazione degli strumenti aziendali in mobilità, consentendo ai nuovi assunti di lavorare in smart working fin dai primi giorni di lavoro, in caso di eventuale necessità di lavorare da casa.



La digitalizzazione come vantaggio competitivo

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



CVing nel processo di selezione

Dal 2020, a seguito dell'acquisizione di CVing, innovativa e giovane azienda digitale specializzata nell'e-recruiting, abbiamo messo a disposizione di tutte le nostre filiali e aree specialistiche un innovativo strumento per la gestione del processo di selezione. L'aspetto particolarmente innovativo della piattaforma integrata proprietaria di CVing è la possibilità di sfruttare uno strumento di selezione del personale basato sui video colloqui in differita, che facilita l'individuazione dei talenti migliori e più motivati. Attraverso questo processo i selezionatori hanno la possibilità di vedere le videointerviste dei candidati, le risposte al questionario informativo sottoposto ai candidati, oltre che ovviamente il curriculum fornito. Tutta la fase di selezione viene poi accelerata attraverso gli strumenti di ranking e gestione del funnel messi a disposizione dalla piattaforma. CVing, grazie alla partnership con Indeed, permette poi di inoltrare in modo automatico le ricerche a questo portale, in modo che siano visibili e selezionabili da una vasta platea di possibili candidati.

Nel corso del 2021 CVing è stato potenziato attraverso l'attivazione di sponsorizzazioni che mirano ad aumentare la visibilità degli annunci presenti, con l'obiettivo di raccogliere ancora più candidature. Sono state inoltre attivate campagne massive di reclutamento digitale e progetti di selezione digitale mirata su figure altamente specializzate. Questo strumento adotta un approccio innovativo per selezionare i candidati e permette di individuare i talenti più in linea con la ricerca, consentendo di dedicare maggior attenzione alla conoscenza dei candidati migliori.



Digital Talent Week

L'attività che ha maggiormente subito una trasformazione a seguito dell'emergenza sanitaria è stata l'organizzazione degli eventi, che ci vede da sempre molto attivi. Ci siamo trovati a partecipare a diverse iniziative, sia di orientamento sia di settore, sfruttando le nuove modalità virtuali introdotte dalle singole organizzazioni.

Nel corso del 2021 CVing ha organizzato un numero importante di Digital Talent Week, eventi digitali di recruiting che costituiscono occasioni preziose per raccogliere un numero elevato di nuovi profili perfettamente in linea con le ricerche delle aziende, grazie all'attività di promozione targettizzata e customizzata sulle esigenze delle aziende aderenti.



L'innovazione tecnologica per portare al successo candidati e clienti

Attraverso la digitalizzazione siamo riusciti a migliorare l'efficacia delle nostre attività. Grazie alle tecnologie volte a gestire grandi quantità di informazioni in modo veloce, riusciamo ad esempio, ad acquisire più candidature e a concentrare le nostre attività nella costruzione di un rapporto personale con i candidati. Per stimolare ulteriormente la cultura digitale nel mondo del lavoro e creare nuove opportunità e posizioni, ci impegniamo inoltre nell'erogazione di corsi formativi per aziende e candidati.



Nuova gestione delle candidature durante gli eventi di orientamento

Dal 2020 è stato adottato un nuovo processo di acquisizione delle candidature. Nonostante le restrizioni dovute alla pandemia, il vantaggio in termini di user experience e di dati raccolti è stato importante: molto spesso durante gli eventi di orientamento il numero di accessi ai nostri stand risultava elevato, ma le attività di raccolta dei dati e dei profili dei candidati era spesso limitato dal numero di persone disponibili al desk.

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



U4Job: divulgazione della cultura digitale

La cultura digitale è indispensabile anche per le persone impegnate in professioni non specialistiche: consapevoli di questo, abbiamo sviluppato un corso multimediale denominato **U4Job** specificamente dedicato a questo target. Il partner scientifico del progetto è **AICA**, l'Associazione Italiana per l'Informatica. Il percorso di apprendimento si svolge interamente su una piattaforma dedicata ed è indirizzato a tutte le figure professionali interne alle imprese, specialmente piccole e medie, che, pur essendosi già avvicinate all'utilizzo di strumenti informatici, hanno la necessità di acquisire maggiore visione circa l'impatto delle nuove tecnologie sul mondo aziendale.

Dal 2020 abbiamo deciso di aderire all'iniziativa di solidarietà digitale del Ministero per l'Innovazione tecnologica e la Digitalizzazione, mettendo a disposizione dei docenti e dei loro allievi durante il lockdown **U4JOB Essentials**, una versione più compatta del corso citato precedentemente e particolarmente adatta agli studenti della scuola secondaria di secondo grado. I cinque moduli resi disponibili affrontano i temi della consapevolezza digitale, dei big data, della cybersecurity, del pensiero agile e del coding.

Attraverso questo strumento le competenze scientifiche di AICA si uniscono alla nostra capacità di guidare le nuove generazioni verso il mercato del lavoro, facendo la nostra parte in un momento di particolare difficoltà del Paese e del sistema scolastico. Nel 2020, grazie a questa iniziativa, abbiamo raggiunto più di 80 istituti, che hanno avuto accesso ai materiali forniti da noi gratuitamente.

Sempre nell'ottica della solidarietà digitale e tenendo in considerazione il Piano Triennale per l'Informatica nella PA, che sottolinea la necessità di realizzare iniziative diffuse di sensibilizzazione e formazione sulle tematiche della trasformazione digitale, nel 2020 Umana ha reso inoltre disponibile U4Job gratuitamente a un gruppo pilota di funzionari delle amministrazioni pubbliche con un progetto sperimentale allargandolo anche ad una platea più ampia, grazie alla collaborazione di Umana, AICA, Formez PA e dell'Agenzia per l'Italia Digitale.

Alla luce del successo ottenuto da una prima edizione pilota, Umana e AICA hanno confermato la loro disponibilità a rendere fruibile in un'ottica di solidarietà digitale il corso e-learning basato sul syllabo E4Job dedicato allo sviluppo della cultura digitale ai responsabili transizione digitale della Pubblica Amministrazione e ai loro uffici. L'iniziativa è realizzata in collaborazione con l'Agenzia per l'Italia Digitale (AGIDE) e con Formez. Nel 2021 il corso ha permesso di formare 127 funzionari nel corso dell'edizione pilota e altri 467 funzionari nel corso della seconda edizione. L'obiettivo del 2022 è di raggiungere altri 700 professionisti appartenenti prevalentemente a enti locali come Comuni e Regioni particolarmente sensibili ai temi dello sviluppo delle competenze digitali.



Supportare la digitalizzazione delle aziende attraverso partnership

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



9 UNIVERSITÀ

2 ENTI DI RICERCA

1 CAMERA DI COMMERCIO

Progetto SMACT

Siamo 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 di SMACT sono nove università del Triveneto (Padova, Verona, Venezia – Ca' Foscari, IUAV, Trento, Bolzano, Udine, Trieste e SISSA), due enti di ricerca (l'Istituto Nazionale di Fisica Nucleare e la Fondazione Bruno Kessler), la Camera di Commercio di Padova e altri 33 soggetti tra aziende private e incubatori di impresa.

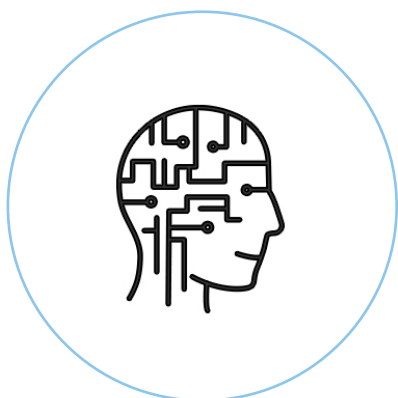
SMACT è focalizzato su cinque specializzazioni e tecnologie abilitanti:

1. **S**ocial network
2. **M**obile platforms & Apps
3. **A**dvanced Analytics and Big Data
4. **C**loud
5. Internet of **T**hings

Attualmente stiamo supportando SMACT nell'organizzazione di corsi di formazione contenenti moduli legati alle nuove tecnologie e Industria 4.0 e alla diffusione dell'utilizzo dell'Apprendistato di Alta Formazione inteso come vero e proprio strumento di trasferimento di conoscenza tecnologica.

Nel 2020 siamo stati protagonisti di alcuni webinar organizzati da SMACT e legati al tema della gestione delle risorse umane nel nuovo contesto tecnologico (HR 4.0). Umana ha ricoperto un ruolo centrale nell'utilizzo dello strumento dell'apprendistato duale nel contesto dei corsi di specializzazione "Tecnico Superiore per l'Industrial Cyber Security" e "Tecnico Superiore Machine Learning & Data Scientist" organizzati dal Competence Center SMACT e dalla Fondazione ITS Academy Meccatronico Veneto.

La collaborazione tra Umana, Competence Center SMOACT e Fondazione ITS nell'utilizzo dello strumento dell'apprendistato duale nel contesto di corsi di specializzazione tecnica è un caso inedito in Italia e si configura come una best practice per facilitare l'ingresso in azienda di tecnici eccellenti.



Intelligenza artificiale e risorse umane

Nonostante una crescente consapevolezza della necessità di introduzione di servizi e processi innovativi, la gestione delle risorse umane, intesa sia come specifico segmento di mercato sia come funzione aziendale, presenta tuttora notevoli margini di utilizzo di tecnologie abilitanti Industria 4.0.

In quest'ottica il gruppo Umana ha iniziato a indagare le possibilità di un'applicazione dell'intelligenza artificiale ai processi di recruiting attraverso lo sviluppo del progetto CV-CAB co-finanziato dal MiSE nell'ambito del Competence Center SMOACT. Il progetto vede il coinvolgimento oltre che di Umana, di CVing e, soprattutto, del Centro Interdipartimentale di Ricerca HIT - Human Inspired Technologies Research Centre dell'Università di Padova.

Il progetto mira a sviluppare sistemi che mettano a disposizione del selezionatore strumenti adeguati a compiere la scelta migliore, minimizzando l'impatto dei pregiudizi personali su una decisione che deve comunque rimanere saldamente in capo alla persona.

Diffidando da un'applicazione troppo entusiastica degli strumenti di intelligenza artificiale e con la piena consapevolezza di un quadro normativo nazionale e comunitario in continua evoluzione, i partner del progetto, oltre ad una azione di sviluppo ingegneristico di algoritmi adatti e al loro addestramento attraverso alti standard scientifici, si stanno concentrando sull'analisi del perimetro etico-giuridico entro il quale collocare ogni iniziativa. I risultati sono attesi per la seconda metà del 2022.

A dimostrazione dell'attenzione che l'opinione pubblica pone a questi temi, nel corso del 2021 Umana è stata chiamata a fornire la propria visione al riguardo in contesti convegnistici e di approfondimento come, ad esempio, il Modena Smart Life - Festival della cultura digitale o il Digital Transformation Training organizzato da SMOACT.



UniSMART

Aderiamo dal 2018 ad UniSMART, la fondazione dell'Ateneo di Padova nata per promuovere il trasferimento tecnologico e la formazione post-lauream, punto d'incontro tra eccellenza universitaria, mondo imprenditoriale e stakeholder privati e pubblici.



MIND - Milano Innovation District

Siamo stati tra le prime aziende a entrare a fare parte dell'ecosistema di innovazione di Mind (Milano Innovation District), una partnership pubblico-privata con Arexpo.

Mind, nel corso dei prossimi anni, si trasformerà in un nuovo quartiere di Milano: un luogo di sperimentazione delle nuove forme del vivere urbano, un polo internazionale specializzato nelle scienze informatiche e della vita per il benessere umano, animato da una comunità che comprenderà medici, universitari, ricercatori, studenti, personale amministrativo, utenti e abitanti.

All'interno di MIND
saremo presenti con
una delle nostre
filiali, vero e proprio
laboratorio per
coniugare centralità
della persona e sviluppo
delle competenze

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

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



Digital Meet

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



Digital Innovation HUB

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



Master in Apprendistato di Alta Formazione per le digital skill

Abbiamo supportato **Cefriel** e il **Politecnico di Milano** nella gestione di un Master in Apprendistato di Alta Formazione e di Ricerca, per sviluppare le digital skill necessarie per presidiare i nuovi paradigmi produttivi di Industria 4.0. L'obiettivo del Master, che ha goduto del finanziamento della Regione Lombardia, è quello di completare le competenze dei candidati con nuove skill complementari per poter comprendere e affrontare la trasformazione in atto. Il percorso ha una durata biennale, con un impegno nelle lezioni accademiche di circa 400 ore complessive, collocate per lo più all'inizio del percorso.



Partnership con SAP

Nel 2021 è proseguito il rapporto di partnership fra SAP e Umana. Questo importante accordo conferma Umana come SAP Education Partner in Italia.

L'obiettivo dell'agreement è costruire nuovi percorsi formativi capaci di generare figure preparate e in costante aggiornamento richieste dalle aziende partner e clienti SAP. È cruciale 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 è l'unica chiave che consente alle imprese di governare i veloci 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 di Umana (gratuiti per partecipanti e azienda) e sono rivolti non solo a figure junior, neolaureati/diplomati in area ICT, ma anche a professionalità senior con esperienza.

Nel 2022 inoltre prenderà avvio il progetto Academy4Talents che vede protagonisti Umana e SAP Global nella formazione di consulenti SAP junior formati sulle tecnologie più innovative di SAP. I percorsi formativi, grazie al grande investimento di Umana in attività di promozione e all'investimento di SAP nelle piattaforme formative per i candidati, si pone l'obiettivo di supportare le aziende partner SAP ad inserire i migliori talenti a supporto delle attività di progetto.

IL NOSTRO IMPEGNO PER IL FUTURO

Ci prefiggiamo di raggiungere traguardi ambiziosi anche per il 2022 in ambito digital.

Per rendere sempre più efficace la capacità della piattaforma di raccogliere i profili, CVing ha rivisitato il modello delle Talent Week evolvendole negli Hipe. Gli Hipe sono settimane in cui vengono rilasciati contenuti specifici dalle aziende sulle pagine a loro dedicate nella piattaforma Cving. I contenuti vengono sponsorizzati con campagne che permettono di attirare profili in target e consente alle aziende di raccogliere un numero elevato di candidature di qualità.

Umana progetta, inoltre, di iniziare nel 2022 rapporti di sponsorizzazione o partnership con nuove entità presenti sul mercato per entrare in contatto con le realtà di specifici settori.

Nel 2022 si evolverà poi il progetto pilota avviato nell'area specialistica ICT, integrando il database di match tra candidati ed aziende all'interno del software gestionale Umana. La finalità è mettere a fattor comune di tutte le funzioni e aree specialistiche questo set di funzionalità. Infine, si potenzieranno i contenuti formativi digitali e le piattaforme per l'acquisizione e l'aggiornamento delle competenze per facilitare una employability di lungo periodo.

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



È indubbio che in questi ultimi anni "pandemici" sia comune il sentire che nel Paese serva una Pubblica Amministrazione forte ed efficiente. In questo contesto, Umana ha rafforzato la convinzione che l'integrazione sussidiaria tra Pubblica Amministrazione e privati resti l'unica via possibile e che la "nostra" Pubblica Amministrazione abbia bisogno di innovazione tecnologica, di maggiori e nuovi servizi e di minore burocrazia. Il nostro ruolo deve altrettanto essere portatore di soluzioni sostenibili, volte a garantire il nostro fine ultimo, ossia quello di stare della parte delle persone, per le persone.

Ci siamo visti protagonisti in un anno in cui non solo si è parlato di ripartenza, ma nel quale si sono intraprese azioni concrete per metterla in atto, grazie alla definizione degli impegni per il Next Generation UE e alla definizione di una nuova "governance", necessaria a sostenere il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza.

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

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

Nel 2021, è proseguita la costruzione di relazioni cooperative nel territorio che hanno coinvolto, in modo diverso, i **Centri per l'Impiego** e gli **Organismi di Formazione**, con cui collaboriamo per costruire rapporti non episodici di co-progettazione, integrando quanto viene reso disponibile da Umana Forma e U.Form., consolidando le collaborazioni in alcuni territori e individuando al contempo altri progetti su cui sarà necessario concentrare i prossimi sforzi.

Parallelamente all'Area Specialistica Pubblica Amministrazione opera il nostro **Ufficio Gare**, costituito da professionisti selezionati in base alla loro esperienza nel rapporto con il settore pubblico.

L'ufficio ha il compito di istruire le diverse procedure di gara e si avvale di un gruppo di esperti amministrativisti che monitorano le diverse normative e la giurisprudenza sul pubblico impiego e forniscono supporto sia al personale interno sia ai referenti delle Amministrazioni Pubbliche in ottica di competitività.

A testimonianza dell'ottimo lavoro fatto in questi anni e della competenza dei nostri colleghi, nel corso del 2021 abbiamo raggiunto circa il 44% di coefficiente di aggiudicazione gare, migliorando la nostra performance rispetto ai risultati del 2020 ⁽¹⁾.

1 Il dato è stato calcolato con la seguente formula: gare vinte/gare a cui Umana ha partecipato.

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 altrettanto 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 quello di raccogliere le richieste della domanda occupazionale, il presupposto è quello di averne ascoltato i bisogni, soprattutto delle categorie più svantaggiate.

Tali politiche vengono finanziate prevalentemente da fondi pubblici, ma anche da fondi bilaterali, e hanno come obiettivo primario l'aumento dell'occupabilità del disoccupato, attraverso la riqualificazione o l'acquisizione di strumenti per imparare a muoversi autonomamente nel mercato del lavoro.

Dal 2009 presso Umana è attiva l'**Area Politiche Attive per il Lavoro**, il cui staff ha visto un costante incremento di collaboratori, a testimonianza dell'importanza strategica di questo settore per il nostro Gruppo. Oggi **il team è composto da 108 persone, di cui oltre 90 operatori** distribuiti nelle regioni in cui siamo accreditati.

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

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

Alcuni dei servizi che offriamo:

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

Bilancio di Competenze e costruzione di un progetto professionale

Analisi delle competenze e sviluppo delle "soft skills"

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

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

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

Attivazione e tutoraggio di tirocini per l'inserimento lavorativo

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

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

Grazie allo strumento delle Politiche Attive per il Lavoro, nel corso del 2021, abbiamo attivato **64 progetti** afferenti ai **5 principali target** a cui la nostra attività è dedicata.

Tra questi annoveriamo:

1) AREA DISOCCUPATI OVER 30

16 progetti finanziati dal Fondo Sociale Europeo o dalle Regioni, tra cui menzioniamo per volumi ed impatto sociale: Dote Unica lavoro, Assegno per il lavoro, 416 Bando Disoccupati Emilia Romagna, Umbria Reimpiego, Buono servizi lavoro;

2) AREA DISABILITA'

Umana è parte attiva in **7 progetti** dedicati all'area disabilità, lavorando ai tavoli assieme a soggetti del terzo settore e alle provincie di Como, Cremona, Bergamo, Lecco, Milano, Monza Brianza, Varese;

3) AREA DONNE

L'attenzione ai temi della diversità di genere è presente da sempre in Umana. Nella quotidianità e nell'adesione e costruzione di progetti dedicati. Anche grazie al programma nazionale di Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori, che si svilupperà anche negli anni a venire, nel 2021 Umana ha lavorato su **6 progetti** dedicati interamente allo sviluppo e al consolidamento del talento femminile;

4) AREA INCLUSIONE SOCIALE

Umana nel 2021 ha partecipato a **10 progetti** dedicati all'inclusione. Menzione particolare merita il progetto **AICT nel Veneto Orientale** ove Umana svolge il ruolo di capofila. In particolare, questo progetto ha l'obiettivo di consolidare la relazione pubblico/privato e aumentare la ricollocazione di utenti svantaggiati attraverso un processo di presa in carico integrata in collaborazione con le ATS territoriali e i Centri per l'impiego.

Assieme Inclusi con il Territorio / Azioni Integrate di Coesione Territoriale

Umana ed Umana Forma hanno collaborato alla progettazione e stesura di un progetto territoriale sperimentale, volto a disegnare un'offerta di servizi "tailor made" per le persone a rischio di esclusione sociale, attraverso l'attuazione di interventi ad hoc che mirino a migliorare la capacità capillare e tempestiva di intercettare in tempi rapidi l'utenza, di rafforzare l'occupabilità dei soggetti e di rispondere alle molteplici esigenze di inclusione sociale delle nuove fragilità.

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

5) AREA GIOVANI

Il programma Nazionale Garanzia Giovani, declinato nelle peculiarità Regionali, nel 2021 ha visto Umana coinvolta in **21 progetti** su 10 Regioni.

Oltre ai target di cui sopra Umana ha svolto, anche ma non solo nel 2021, le seguenti attività:

APPALTI DI SERVIZIO PRESSO I CPI

Umana ha gestito **56 risorse** impegnate nell'erogazione del servizio pubblico relativo sia al collocamento mirato che al collocamento ordinario nelle provincie di Varese, Lecco e Bergamo.

DOCENZE

Attraverso i suoi operatori qualificati, Umana ha svolto **35 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 2021 per un totale di **7857 ore**, comprensive di:

- **Laboratorio Forma.Temp;**
- **Fine corso Forma.Temp;**
- **Master Sole 24ORE;**
- **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.**

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

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

Attraverso l'Area PA, e in collaborazione con i Comuni, collaboriamo allo sviluppo degli "Sportelli Lavoro" grazie ai quali forniamo un servizio di accoglienza, informazione e orientamento al cittadino, promuovendo anche corsi di formazione professionale e di base. Nell'ultimo triennio sono state erogate **oltre 500 ore di formazione**, fruite da più di 300 cittadini in cerca di occupazione. Le iniziative formative attivate dagli Sportelli Lavoro presenti sul territorio sono state finanziate dal fondo **Forma.Temp** e sono pertanto gratuite per cittadini e per le Amministrazioni Comunali.

Lo staff Politiche Attive collabora 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 (686 ore erogate nel 2021) sia attraverso la partecipazione a bandi finanziati regionali dedicati a persone in uscita da realtà aziendali. I cantieri di progetto gestiti con Uomo e Impresa in Italia nel 2021 sono stati 10.

Le Politiche Attive svolgono anche un'attività di supporto ad altri servizi di Umana come l'**area Orientamento** (per un totale di 456 ore nel 2021), fornendo docenze presso Istituti Scolastici Superiori, ITS, Centri Professionali con tematiche specifiche come l'orientamento al lavoro, il colloquio, le soft skills, gli strumenti per un'efficace ricerca attiva ecc. Attraverso i propri consulenti fornisce docenze in prestigiosi master quali i master della Business School 24 ore o presso Università come Ca' Foscari, Bicocca, Luiss, Cattolica 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 missione da parte di un'azienda utilizzatrice per accompagnare, fin da subito, il lavoratore nella ricerca e valutazione di nuove opportunità di lavoro. Ci impegniamo a costruire servizi di politiche attive dedicati, specifici per over 30 e under 30, per le donne, le persone svantaggiate e le persone con disabilità, oltre che proporre seminari di presentazione delle proposte della nostra area in almeno 6 regioni italiane.

I numeri dell'Area PAL nel corso del 2021:



Il valore dell'assistenza familiare



In questo momento storico caratterizzato da una emergenza sociosanitaria, l'importanza del lavoro svolto soprattutto all'interno delle residenze sanitarie assistenziali (RSA) è cresciuta notevolmente e sono divenuti più difficili gli spostamenti di tutte quelle persone che giungono in Italia dall'estero, alla ricerca di un lavoro nel settore della cura familiare e dei servizi alla persona.

Per contro, sono cresciute anche le richieste da parte delle famiglie di un'**adeguata e affidabile assistenza familiare** per assicurare le migliori cure ai propri cari.

Umana, da oltre un decennio, mette a disposizione anche delle famiglie la propria esperienza in selezione e gestione del personale e propone servizi specifici per quei profili che, di fatto, entrano a far parte del nucleo familiare: Assistenti familiari e Colf (collaboratori domestici).

Nel corso degli anni sono state decine di migliaia i fruitori del nostro servizio, principalmente in regime privatistico, ma sovente anche attraverso soggetti istituzionali (Amministrazioni Comunali, Enti), con i quali Umana si è trovata ad operare come soggetto accreditato.

La nostra Area Specialistica "**Servizi alla Persona**" seleziona e forma personale competente e responsabile da affiancare alle famiglie, fornendo soluzioni su misura attraverso un percorso condiviso con la famiglia per agevolare un rapporto di empatia e fiducia tra il professionista e la persona destinataria delle prestazioni di cura, donando serenità a tutto il nucleo familiare.

Il modello di servizio di Umana come sempre si basa sulla costruzione di un rapporto personale che prevede innanzitutto un contatto telefonico da parte di Umana del caregiver familiare o del beneficiario del lavoro di cura, seguito da una visita domiciliare volta a identificare i fabbisogni anche tramite check-list dedicate e la definizione di una prima programmazione di attività necessarie, con la redazione di quello che prende il nome di Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.).

Un primo preventivo viene successivamente proposto al caregiver/beneficiario e si procede alla ricerca della figura più adeguata attingendo fra i profili e le competenze già presenti nel nostro database aziendale, con preferenza verso le professionalità più idonee ad affrontare le specifiche situazioni di particolare complessità socio-sanitaria. Si prevede poi un affiancamento e monitoraggio continuo tramite recall telefonici e questionari di "customer satisfaction" all'utente.

È della fine del 2020 anche la sottoscrizione della partnership strategica con **Generali Welion**, la società di servizi di Generali Italia dedicata al welfare integrato e ai servizi per la salute.

Dall'accordo fra le due società è nato un nuovo **servizio sanitario con teleconsulto h24 gratuito** dedicato al welfare familiare di Umana, con l'obiettivo di integrare il benessere familiare con un servizio assistenziale gratuito, offerto ai propri assistiti e ai caregiver familiari conviventi di primo grado, per ottenere consigli medici e referti via e-mail, valutazione di referti precedenti, tele-prescrizione dei farmaci necessari e indicazioni rispetto alla farmacia più vicina.

Il servizio di Generali Welion si avvale della collaborazione di un network sanitario di eccellenza che eroga consulenza medica telefonica, 7 giorni su 7, dalle 8.00 alle 24.00, a disposizione degli assistiti e dei loro familiari. Il teleconsulto prevede consulenza telefonica di medicina generale e anche un triage Covid-19, qualora il paziente riferisca sintomi configurabili come sospetti.

Questo servizio, in partnership con Generali Welion, è la risposta dell'Area Specialistica Servizi alla Persona di Umana alle difficoltà rilevate in questi ultimi mesi nelle famiglie con una persona fragile a domicilio, al fine di gestire con competenza ed efficacia situazioni delicate e garantire tranquillità sia agli assistenti familiari sia ai beneficiari del lavoro di cura, soggetti ancor più vulnerabili in questo particolare momento storico.

Formazione: la migliore risposta alle esigenze del mercato del lavoro



La formazione è la chiave di volta del mercato del lavoro. Lo è per le aziende, che attraverso percorsi formativi specifici generano e co-generano "tailor made" la forza lavoro di cui hanno veramente bisogno. Lo è per le persone in cerca di lavoro, per sviluppare le competenze richieste dal mercato in continua evoluzione. Lo è soprattutto in questo momento storico.

In questo difficile momento, la formazione diventa anche 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. Azioni di upskilling e reskilling sono vitali per superare l'alto grado di obsolescenza delle competenze, che colpisce tipicamente le professionalità legate ai processi innovativi che caratterizzano oggi le produzioni.

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.

La velocità con cui si muove e cambia il mercato del lavoro impone un passo diverso sia nei confronti delle aziende, che hanno sempre più necessità di competenze specifiche, che delle persone, che necessitano invece di essere formate per acquisire tali competenze. Le professioni, infatti, sono sempre più verticali e richiedono conoscenze che mutano in funzione dell'evoluzione di tecnologia, digitalizzazione, automazione e robotica, solo per citare alcuni dei fattori rilevanti di cambiamento. Per questo motivo da sempre sviluppiamo attività e iniziative di formazione gratuita per i partecipanti e per le aziende, di aggiornamento e avviamento al lavoro, rese possibili grazie all'utilizzo di fondi di formazione professionale, tra cui il fondo di categoria **Forma.Temp.**

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

Il ruolo e l'importanza delle Academy aziendali

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

L'efficacia delle Academy è attestata dall'altissimo gradiente di placement generato (circa l'87% in tutti i settori) e dal sempre più crescente apprezzamento da parte delle imprese che pretendono questi percorsi quali modelli di recruiting innovativo. Sono percorsi di Alta Formazione spesso co-generati e co-partecipati da Umana e aziende clienti che ricercano professionalità specifiche, difficilmente presenti sul mercato, immediatamente operative e con una profilatura verticalizzata sui loro processi e i loro prodotti.

Accanto a moduli didattici strettamente tecnici, tutte le Academy Umana prevedono anche percorsi specifici 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. Nonostante le influenze dell'emergenza sanitaria, nel corso del 2021 Umana, attraverso Umana Forma e U.Form., le società di formazione del Gruppo, ha sviluppato in tutto il territorio nazionale più di 60 Academy, che hanno visto la partecipazione di 600 allievi su tematiche prettamente ICT.

La formazione on line

La pandemia ha accelerato nel 2020 e nel 2021 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.

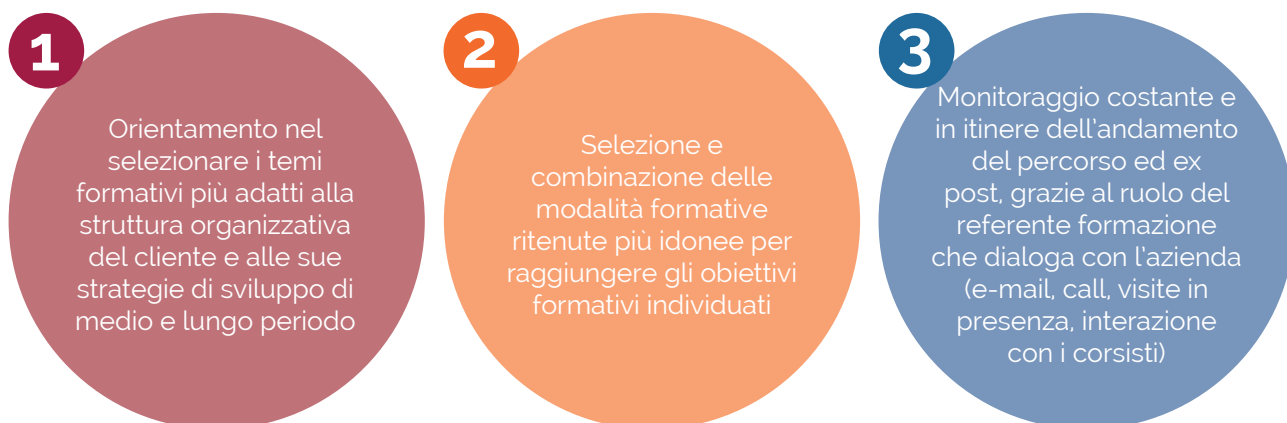
ULearn è una soluzione di proprietà di Umana, progettata e programmata sulle specifiche esigenze delle aziende clienti.



Formazione per le imprese

Formazione e aggiornamento del proprio personale sono alla base del vantaggio competitivo delle imprese. Proprio per questo, noi di Umana offriamo ogni giorno a tutti i nostri clienti, siano essi aziende o potenziali candidati, percorsi di formazione per sviluppare le competenze necessarie non solo per entrare ma anche e soprattutto per rimanere nel mercato del lavoro. Le nostre soluzioni formative sono customizzate e dall'alto valore aggiunto in funzione del contesto, della fase economica e delle peculiarità delle singole aziende. In particolare, con Umana Forma e U.Form. progettiamo corsi di formazione altamente qualificati, distinti in due aree specifiche: corsi che utilizzano il fondo di categoria Forma.Temp, principalmente destinati alla formazione pre-assuntiva di persone disoccupate, e corsi di formazione finanziati direttamente dalle aziende tramite i propri fondi interprofessionali o i fondi europei. Grazie alla conoscenza del contesto di riferimento e alla capillare presenza sul territorio, la nostra rete commerciale e le nostre filiali rappresentano i due canali principali per raccogliere i fabbisogni formativi delle imprese.

Le attività di formazione dedicate alle aziende si sviluppano attraverso tre step fondamentali:



Le iniziative di formazione progettate per le aziende ed i loro collaboratori si pongono come percorsi di **lifelong learning**, di aggiornamento e crescita continua, che accompagnano l'azienda nello sviluppo delle proprie strategie. In maniera complementare ai piani di formazione strutturata, attraverso Umana Forma e U.Form. ed in stretta collaborazione con Uomo e Impresa, sono stati promossi, anche nel 2021 eventi pubblici ed eventi ristretti rivolti alle aziende con l'obiettivo di veicolare temi afferenti soprattutto agli ambiti della sostenibilità, della diversità e inclusione, della transizione digitale, del trasferimento tecnologico, del potenziamento delle soft skills. Questi eventi vengono svolti in forma di workshop, webinar e/o laboratori di co-progettazione. Ne citiamo alcuni di particolare rilevanza.

Progetto “Women, Work, Welfare”

Il progetto, coordinato da Umana Forma e concluso a dicembre 2021, ha lavorato sul rafforzamento del ruolo delle donne all'interno delle organizzazioni e sulla diffusione di una cultura di equità di genere e pari opportunità nelle imprese, attraverso la valorizzazione e l'espressione dei talenti delle lavoratrici.

Il progetto ha visto la partecipazione di 30 aziende, l'erogazione di oltre 1000 ore tra formazione, coaching individuale e di gruppo ed il coinvolgimento di 700 risorse destinatarie della formazione.

Gli interventi, tutti in modalità laboratoriale ed altamente interattivi per favorire uno scambio di esperienze tra le partecipanti, in ottica di empowerment e di rafforzamento di un clima di lavoro collaborativo, riguardavano due filoni tematici principali: le **digital skills**, per rafforzare da un lato l'innovazione del proprio ruolo aziendale in chiave digitale, e le **soft skills**, per sviluppare dall'altro lato competenze chiave (tra cui leadership, comunicazione efficace, gestione delle emozioni, creatività e innovazione, gestione di team eterogenei e multi-competenza) utili alla costruzione di un proprio piano di crescita professionale.

Uomo e Impresa ha curato tutte le azioni di coaching (individuale e di gruppo) ed i contenuti formativi legati ai piani di carriera.

Progetto “Imprese in Crescita”

Il progetto, che coinvolge 16 aziende e dovrebbe concludersi nella seconda metà del 2022, persegue l'obiettivo generale di favorire lo sviluppo economico delle organizzazioni partecipanti, attraverso il rafforzamento della loro competitività e la valorizzazione del capitale umano.

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

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

Progetti formativi in ambito sostenibilità

Umana Forma e U.Form. promuovono inoltre l'acquisizione e/o il rafforzamento di conoscenze e competenze in ambito sostenibilità, supportando le imprese nella costruzione del proprio modello organizzativo in chiave sostenibile e le persone nell'acquisizione di competenze chiave in ottica di employability di lungo periodo.

Alcuni nostri progetti formativi nella sostenibilità:

A sostegno della Green Transition

- 13 aziende coinvolte
- 64 partecipanti
- 736 ore di formazione

"Circular Economy Management"

- 120 ore di formazione
- 10 destinatari
- 8 testimonianze aziendali coinvolte

"Sustainability Management"

- 196 ore di formazione
- 8 destinatari
- 7 testimonianze aziendali

"Imprese Responsabili"

- 16 aziende coinvolte
- 88 ore di formazione
- 30 destinatari

Progetti mono-aziendali dedicati a:

- Sostenibilità ed eco-progettazione
- Sostenibilità e cultura organizzativa
- Alfabetizzazione in ambito Green, Sostenibilità e SDGs
- Certificazioni in ambito ambientale

Dal 2005 è attiva, inoltre, **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.

Formazione per le persone

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

3.090 corsi erogati con Forma.Temp. a disoccupati che hanno coinvolto 15.399 persone

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

Corsi finanziati

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

Corsi Executive

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

I contenuti delle attività proposte sono declinati in base alle esigenze lavorative manifestate da un territorio, dalle richieste di personale delle aziende e da altri fattori contingenti. A titolo d'esempio, possono essere previsti pertanto sia contenuti con taglio tecnico/operativo, sia contenuti legati alle competenze trasversali (soft skills) o collegati all'acquisizione di conoscenze previste dalla normativa (sicurezza, igiene/HACCP).

Le attività di formazione dedicate alle persone prevedono, come nel caso delle attività sviluppate per le imprese, alcuni step fondamentali:

1

Orientamento della persona alla scelta della proposta formativa più adatta alle proprie esigenze, attitudini e progetti personali

2

Selezione partecipanti ponendo attenzione alla creazione di classi omogenee e al coinvolgimento di candidati che hanno esigenze formative in linea con il corso proposto

3

Monitoraggio costante dell'andamento e dell'efficacia del percorso, in itinere ed ex post, grazie alla figura del tutor/facilitatore che si interfaccia con i discenti ed il docente

In totale, nel corso del 2021, abbiamo erogato¹⁾ **3.090 corsi** dedicati a soggetti disoccupati finanziati con il fondo **Forma.Temp**. I corsi hanno coinvolto **15.399 destinatari** e si sono concretizzati in **125.766 ore di formazione**. Di queste, **19.645** sono state erogate nell'ambito della sicurezza sul lavoro.

In aggiunta abbiamo erogato **904 corsi** dedicati a soggetti occupati o disoccupati, realizzati in autofinanziamento o con il supporto di fondi interprofessionali (es. Fondimpresa, Fondirigenti, For.Te, Fond.E.R) o con fondi pubblici (es. Fondo Sociale Europeo). Tali corsi hanno coinvolto **18.706 destinatari** e si sono concretizzati in **79.859 ore di formazione**. Di queste, **44.526 ore** in ambito di sicurezza sul lavoro.

Per garantire il miglior servizio possibile monitoriamo la soddisfazione dei destinatari dei corsi che erogiamo, svolgendo costantemente indagini di customer satisfaction. Nel 2021 Umana Forma ha ottenuto un punteggio di **4,78** (su scala da 1 a 5) in riferimento ai percorsi formativi (contenuti, progettazione, docenti) e un punteggio di **4,77** su 5 in riferimento alle risorse messe a disposizione per la formazione (aule fisiche e virtuali, tutoraggio, segreteria). Sempre nel 2021, U.Form. ha ottenuto un punteggio di **4,70** su 5 nel primo caso e di **4,69** su 5 nel secondo.

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

IL NOSTRO IMPEGNO PER IL FUTURO

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

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



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

Le nostre persone



Le persone sono da sempre la nostra risorsa più preziosa. Cerchiamo di stare costantemente al passo con gli sviluppi della realtà imprenditoriale italiana per accompagnare ciascun individuo che si rivolge a noi nella realizzazione della sua vita lavorativa.

Il nostro impegno è di indirizzare le persone verso realtà che facciano emergere le potenzialità di ogni soggetto, rispondendo al contempo alle sfide che gli imprenditori si trovano a dover affrontare.

Nel 2021 il Gruppo Umana conta circa 1500 collaboratori e ha avviato al lavoro più di 25.000 lavoratori somministrati.

Investiamo nella crescita delle nostre risorse con attività formative continue, valorizzandone le diversità e promuovendone l'inclusione e il benessere, grazie alle numerose iniziative di welfare che periodicamente aggiorniamo.

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

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

Highlights

**2021**Italy's best employers
del Corriere della Sera**1.001**Dipendenti Umana
e società
nel perimetro nel 2021**83%**Dipendenti diretti assunti
a tempo indeterminato**26%**Dei dipendenti lavora
da più di 10 anni
nel Gruppo Umana**86%**Donne in Umana
(2021)**>28.000**(media 1° trimestre 2022)
Persone assunte in
somministrazione
in aziende clienti**1 su 5**Persone assunte
in somministrazione
a tempo indeterminato
in aziende clienti



Goal 8: Lavoro dignitoso e crescita

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

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



Goal 3: Salute e Benessere

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

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



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

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

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

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

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

Valorizzare il capitale umano: i nostri dipendenti diretti



Alla fine del 2021 i nostri dipendenti diretti risultano essere **931** di cui l'**84% donne**.

DIPENDENTI PER GENERE (GRI 102-8)									
	2019			2020			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Totale	125	728	853	123	719	842	153	778	931

Il turnover in entrata dei dipendenti si attesta intorno al 20%, in aumento rispetto al 2020 (10%). Riguardo alla composizione complessiva di genere rilevata tra i nuovi assunti a fine 2021, risulta che l'**86% dei nuovi dipendenti sono donne** e il **83% di queste hanno meno di 30 anni**. Il dato registrato sulle uscite a fine 2021 è pari al 9%, in diminuzione rispetto al dato registrato nel 2020 (12%).

DIPENDENTI DI UMANA IN ENTRATA E TASSO DI ASSUNZIONI PER FASCIA D'ETÀ E GENERE (GRI 401-1)³												
	2019				2020				2021			
Anni	Uomini	Donne	Totale	Tasso ¹	Uomini	Donne	Totale	Tasso ¹	Uomini	Donne	Totale	Tasso ¹
<= 29	19	113	132	47%	8	47	55	23%	11	130	141	48%
30-50	9	18	27	5%	7	14	21	4%	13	25	38	7%
>= 51	0	1	1	4%	2	1	3	10%	1	1	2	5%
Totale	28	132	160	19%	17	62	79	10%	25	156	181	20%
Tasso ²	21%	19%	19%		13%	9%	10%		17%	21%	20%	

DIPENDENTI DI UMANA IN USCITA E TASSO DI CESSAZIONI PER FASCIA D'ETÀ E GENERE (GRI 401-1)³												
	2019				2020				2021			
Anni	Uomini	Donne	Totale	Tasso ¹	Uomini	Donne	Totale	Tasso ¹	Uomini	Donne	Totale	Tasso ¹
<= 29	2	40	42	15%	12	46	58	25%	1	6	7	2%
30-50	6	41	47	9%	7	31	38	7%	11	66	77	13%
>= 51	0	2	2	8%	1	2	3	10%	1	0	1	3%
Totale	8	83	91	11%	20	79	99	12%	13	72	85	9%
Tasso ²	6%	12%	11%		15%	12%	12%		9%	10%	9%	

1 Percentuale calcolata sulla fascia di età

2 Percentuale calcolata sul genere

3 Valori depurati da trasformazioni a tempo indeterminato e da assunzioni per appalti di servizi

Inoltre, di seguito riportiamo il dettaglio dei dipendenti per le nostre controllate di cui al perimetro. Il totale dipendenti in entrata nelle controllate è 11, mentre il totale dipendenti in uscita è 8.*

DIPENDENTI DELLE CONTROLLATE PER GENERE (GRI 102-8)									
	2021 UOMO E IMPRESA			2021 UMANA FORMA			2021 U.FORM.		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Totale	6	8	14	7	42	49	1	6	7

* Tra i dipendenti delle società controllate sono considerate 16 risorse assunte da Umana Spa con contratto di somministrazione

Garantire un ambiente di lavoro stimolante caratterizzato da stabilità occupazionale e con concrete opportunità di crescita professionale è per noi prioritario. A dimostrazione del nostro impegno nell'incentivare rapporti produttivi e duraturi, l'84% dei dipendenti delle società di cui al perimetro è assunto con **contratto a tempo indeterminato**.

DIPENDENTI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE E GENERE (GRI 102-8)									
	2019			2020			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Contratto determinato	13	104	117	5	72	77	18	141	159
Contratto indeterminato	112	624	736	118	647	765	149	693	842

Riconoscere il valore della diversità

È rimasta sostanzialmente invariata nel corso degli ultimi anni la distribuzione dei dipendenti di Umana per qualifica professionale: circa il 95% della popolazione aziendale è costituita da impiegati, il 5% 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 2021 sul 14% uomini e 86% donne. Nel 2021 i quadri erano per il 59% uomini e per il 41% donne.

Per quanto riguarda Uomo e Impresa, si possono annoverare alcuni aspetti significativi e distintivi dell'azienda in ambito Diversity & Inclusion.

Nel corso del 2021, sono state inserite tre figure maschili all'interno della sede di Treviso, cambiando la % di gender gap rispetto al 2020, che dal 14% è diventata 40% di personale dipendente maschile. Questo ha influenzato il dato relativo ai dipendenti totali di Uomo e Impresa, che passa da 23% al 38% di figure maschili.

A fronte dell'uscita di expertise di alcune figure con un'anzianità rilevante in azienda, è stata distaccata dall'Area Politiche Attive per il Lavoro di Umana verso Uomo e Impresa una risorsa in grado di portare un'esperienza consolidata, pur a fronte dell'appartenenza alla fascia d'età "under 35". È stata inoltre inserita

una persona appartenente alla fascia d'età "under 30" in tirocinio, che successivamente è stata assunta in apprendistato. È previsto l'inserimento di altre figure giovani per migliorare il mix generazionale in azienda.

Infine, nel 2021, una figura femminile ha fatto ingresso nel Consiglio di Amministrazione della società. La stessa risorsa partecipa anche ai tavoli di lavoro di Valore D, a cui Umana è associata.

DIPENDENTI PER LIVELLO PROFESSIONALE E GENERE (GRI 405-1)									
	2019			2020			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Quadri	20	14	34	21	17	38	26	18	44
Impiegati	102	714	816	99	702	801	137	816	953
Operai	3	0	3	0	0	3	4	0	4
Totale	125	728	853	123	719	842	167	834	1.001

Umana crede con convinzione alla necessità di una società inclusiva e multiculturale e promuove il valore della diversità anche all'interno della propria cultura aziendale, quale elemento determinante per l'innovazione e la definizione di una strategia in grado di comprendere e adattarsi all'evoluzione del contesto sociale ed economico in cui opera.

L'integrazione lavorativa rappresenta per noi uno strumento importante per garantire dignità all'individuo. Ci impegniamo attivamente nel garantire e promuovere l'inclusione di soggetti appartenenti a categorie svantaggiate, ma l'attenzione di Umana verso i temi delle disabilità è importante non solo internamente. L'assunzione di personale con disabilità e appartenente a categorie svantaggiate da parte delle nostre aziende clienti - una tematica sviluppata di seguito nel paragrafo "I nostri lavoratori in somministrazione" - imprime alla nostra azione una caratterizzazione molto forte.

Consideriamo di fondamentale importanza incontrare le esigenze di chi lavora in Umana, sostenendoli nel trovare un adeguato equilibrio tra lavoro e vita privata, e incoraggiandoli 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 2021, usufruiva il 7,4% della popolazione aziendale. La distribuzione di part-time e full-time per genere, sostanzialmente immutata per Umana SpA, è leggermente cambiata rispetto allo scorso anno, con l'aumento del perimetro analizzato: la percentuale di donne part-time passa da 10,6% a 8,5% la percentuale di uomini part-time passa dal 7% del 2020 al 5,7% del 2021.

DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI IMPIEGO E GENERE (GRI 102-8)									
	2019			2020			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	122	666	788	115	650	765	158	769	927
Part-time	3	62	65	8	69	77	9	65	74

Al fine di promuovere la diffusione della cultura della Diversity & Inclusion tra i nostri dipendenti, abbiamo in programma di strutturare interventi di formazione mirati sul tema.

Inoltre, per la promozione della cultura della diversità e dell'inclusione risulta fondamentale:

- mettere in atto azioni di ammodernamento delle strutture, affinché sposino al meglio diverse disabilità;
- effettuare una mappatura di tutte le diversità;
- aumentare l'alfabetizzazione digitale in azienda;
- sviluppare processi aziendali per facilitare le fasi di inclusione dei lavoratori (mediante riunioni, incontri formativi ecc.);

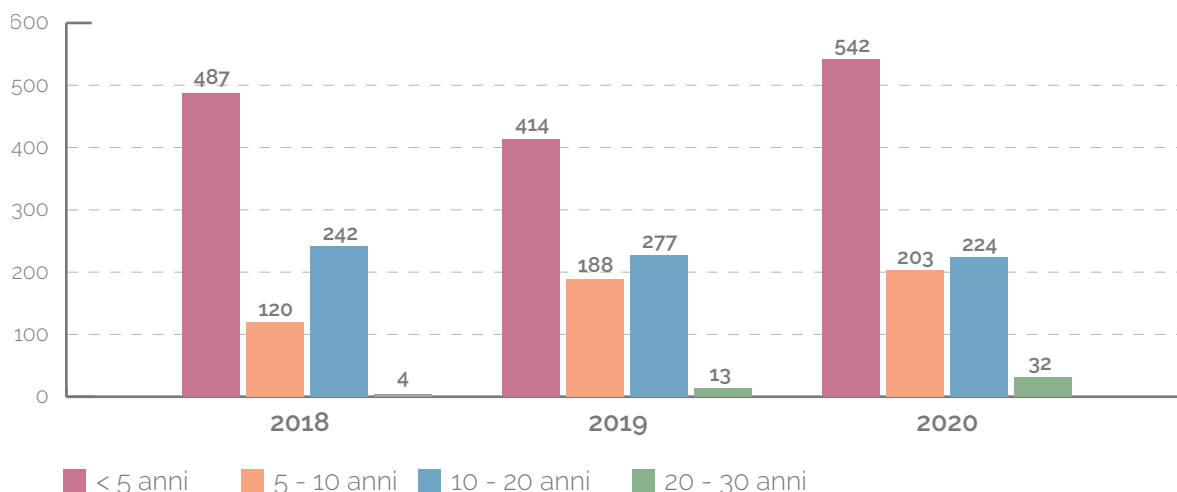
Tra i traguardi raggiunti nel 2021, possiamo annoverare la partecipazione a percorsi di disability management, parte integrante dei nostri processi di organizzazione aziendale in ottica di valorizzazione delle peculiarità individuali, e a formazioni specifiche per l'inclusione di persone con particolari sindromi.

Anche Uomo e Impresa promuove diverse opportunità di dialogo e brainstorming per supportare al meglio clienti e candidati. È prevista anche un'attività di formazione specifica sulla gestione delle disabilità dei candidati in outplacement da effettuare con il supporto dell'area disabilità interna all'azienda.

La tutela del benessere dei lavoratori

Il 26% delle nostre persone lavora nel Gruppo Umana da più di 10 anni, ulteriore elemento che testimonia un elevato livello di fidelizzazione interna. Questo dato scaturisce dall'importante aumento del nostro organico degli ultimi anni, dovuto alla costante espansione delle nostre attività, accompagnata da un approccio il più possibile sano e sostenibile della gestione aziendale. Ai colleghi che da più tempo accompagnano la nostra crescita, infatti, si affianca un numero importante di nuovi ingressi che sostengono lo sviluppo di Umana con nuove competenze e professionalità: il 54% dei dipendenti è con noi da meno di 5 anni, un dato che riflette un impegno di crescita costante sui temi dell'innovazione di processo, della ricerca, dello sviluppo di nuove aree e nuovi mercati che hanno favorito l'inserimento di figure competenti e sempre più profilate e anche nei nuovi settori sviluppati in questi anni.

NUMERO DI DIPENDENTI PER FASCE DI ANZIANITÀ AZIENDALE



ITALY'S BEST EMPLOYERS 2021

Il nostro impegno sui temi della valorizzazione e del benessere delle persone ci è valso **il primo posto del ranking di Italy's Best Employers 2021 – sezione Lavoro e Consulenza**. La classifica del Corriere della Sera, "Le aziende top dove lavorare", è il risultato del sondaggio svolto da Statista su 400 imprese di tutti i settori, con oltre 600 mila risposte dei lettori. Con il punteggio di 7.69 Umana si è posizionata al primo posto fra le Agenzie per il Lavoro, in una categoria chiave per l'economia del Paese.

La ricerca, condotta nei mesi estivi, ha fotografato il clima nelle aziende in Italia dopo il lockdown. Tanti gli aspetti che ci hanno premiato: dalla gestione emotiva dei lavoratori alla comunicazione interna, dalla capacità di trasmettere i valori dell'azienda al saper infondere fiducia in un momento molto delicato.

LINKEDIN ITALIA TALENT AWARDS 2021

Un importante riconoscimento del nostro commitment nella gestione dei talenti è stato confermato da LinkedIn, il più grande network professionale online del mondo, che dal 2017 premia con i LinkedIn Talent Awards le aziende che sono state capaci di coinvolgere e sviluppare i migliori talenti, attraverso la giusta strategia di talent management e il giusto mix di strumenti, avvalendosi anche del supporto delle soluzioni e delle attività promosse dalla piattaforma LinkedIn.


Per garantire fin da subito un inserimento dei nuovi collaboratori e dipendenti che ci permetta di creare un ambiente di lavoro positivo, abbiamo sviluppato un percorso di inserimento orientato a trasmettere fin da subito i nostri valori e il nostro modo di agire.

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



Giornata di benvenuto

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



Processo di induction e inserimento in azienda

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



Rientri in azienda

Allo scopo di permettere ai nostri dipendenti, soprattutto al **rientro da periodi di maternità**, di sentirsi quanto prima nuovamente parte del sistema sociale aziendale, forniamo loro percorsi di aggiornamento e facilitazione delle dinamiche vita privata-vita lavorativa durante il congedo e al momento del rientro in azienda.

Consapevoli dell'importanza di garantire strumenti adeguati di flessibilità lavorativa, abbiamo sviluppato nel corso degli ultimi anni lo strumento dello "smart working". Dal 2020, in risposta alla pandemia da Covid-19, abbiamo ulteriormente potenziato l'utilizzo di tale strumento, dando a tutti i nostri dipendenti di sede e di filiale la facoltà di lavorare da remoto.

Oltre alle iniziative elencate, per contribuire al miglioramento del clima aziendale, eroghiamo a favore dei nostri dipendenti diretti specifiche forme di benefit aziendali.

Tali benefit danno la possibilità di poter usufruire di una serie di agevolazioni e scontistiche, tra le quali:

- **Fidelity Special Collaboratore:** una tessera che distribuiamo a tutti i dipendenti per assistere gratuitamente alle partite di basket dell'Umama Reyer, compatibilmente con le misure sanitarie previste dalla normativa emergenziale;
- **Scontistica per i dipendenti interni** in caso di assunzioni in somministrazione di personale preposto all'assistenza familiare (assistenza anziani, disabili, baby-sitter etc.);
- Assicurazioni vita e infortunio per agenti e collaboratori;
- Adesione ai fondi di sanità integrativa di settore (oltre al rimborso delle spese sanitarie);
- Iniziative di formazione e sensibilizzazione interna sui temi social del Gruppo, anche in partnership (es. Master Diversity);
- **Welfare Plus – Umama Trenitalia**, benefit inserito in un piano promozionale che ha riservato a tutti i dipendenti di Umama Forma, Uomo e Impresa, U.Form., Reyer, Everap e Umama, per i propri viaggi privati, particolari offerte e sconti per il periodo luglio – settembre 2021.
- Possibilità per il personale interno di usufruire della **convenzione** tra il Gruppo Umama e C.V.M.I. S.r.l. Baia Holiday per soggiornare nei Camping-Village del gruppo Baia Holiday. Possibilità per il personale interno di usufruire della **convenzione** tra il Gruppo Umama e Reyer-Tenuta Pinto per soggiornare in una serie di strutture in Puglia usufruendo di agevolazioni;
- Possibilità per il personale interno di usufruire della **convenzione** tra il Gruppo Umama e Crédit Agricole Italia, che riserva un'offerta completa per rispondere alle esigenze finanziarie di ciascuno;
- Possibilità per i dipendenti sia di Umama sia delle aziende del Gruppo di beneficiare della **convenzione** tra il Gruppo Umama e TIMVISION per usufruire di una speciale promozione che include, ad esempio, programmazione di eventi sportivi live e on demand, film campioni di incassi e serie tv, Disney, Pixar, Marvel, Star Wars e National Geographic;

Forniamo inoltre a tutti i nostri dipendenti un **servizio gratuito di assistenza fiscale** ed è in previsione un piano di implementazione del sistema di welfare aziendale.

Dal 15 luglio 2021 è stata attivata e messa a disposizione **la nuova piattaforma interattiva Welfare4U**, sviluppata in collaborazione con Generali Welion, dedicata al benessere dei dipendenti e delle loro famiglie, all'interno dell'azienda e nel tempo libero.

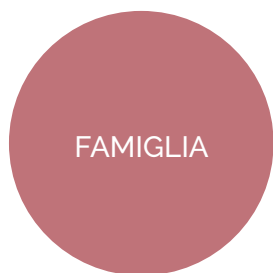
Umana ha deciso di puntare su questo strumento, fra i più performanti del settore, perché consente di accedere in maniera facile ad importanti servizi di welfare da parte dei collaboratori e delle loro famiglie. Sono moltissime le aree sulle quali si sviluppano i vantaggi previsti dai piani di welfare: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

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

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

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

Tra le tipologie di servizi fruibili dalla piattaforma ricordiamo:



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



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

RISPARMIO ED
INVESTIMENTI

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

SALUTE E
FITNESS

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

AREA SHOPPING

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

PIANO SPOSTAMENTI CASA LAVORO

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

Con l'obiettivo di migliorare l'efficienza degli spostamenti casa-lavoro è necessario effettuare un'analisi spaziale, temporale e motivazionale della scelta del mezzo di trasporto. A questo scopo l'azienda ha somministrato un questionario ai dipendenti impiegati nelle due sedi oggetto di studio. A valle dell'analisi dei risultati di tale indagine sono state ipotizzate e sono attualmente in fase di valutazione, in base ai 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.

Per garantire la massima condivisione delle principali iniziative rivolte alla nostra comunità, dal 2020 ci siamo dotati di un portale denominato **MyUmana**, che mette in comune le informazioni, l'agenda, gli eventi più significativi e le comunicazioni del Gruppo. Oltre alla possibilità di visitare il portale attraverso user e password dedicati, i nostri dipendenti ricevono su base regolare 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. Questo continuo confronto permette di conoscere anche le esigenze eventualmente evidenziate dai lavoratori in somministrazione nei diversi territori.

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

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



Formazione e sviluppo delle competenze

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

Nel corso del 2021, la ripresa a pieno regime delle attività aziendali ci ha spinto a rafforzare ulteriormente le nostre strategie di Formazione Interna, agendo per preparare al meglio le nostre persone agli sfidanti contesti che presenta il mercato del lavoro, mediante il rafforzamento di competenze che promuovano le loro individualità e il loro potenziale.

Per identificare le diverse esigenze formative e "potenziare" le nostre persone, nel corso del 2021, l'Ufficio Formazione ha rafforzato ulteriormente il processo di gestione della Formazione Interna, che si può riassumere citandone queste 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 nostra proposta dedicata al personale interno si declina principalmente attraverso **4 tipologie di offerte formative**, che differiscono a seconda delle specificità dei **ruoli ricoperti** da ognuna delle nostre persone, con particolare riferimento al 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: neoassunti, contrattualistica livello base, cliente persona/azienda, ATS proprietaria per il recruiting sul web, analisi dati di filiale, commerciale base, contrattualistica avanzata. È stata introdotta anche la metodologia formativa del mentoring, per garantire la trasmissione di conoscenze da un collaboratore esperto (mentor) ad un collaboratore junior (mentee).



FORMAZIONE COMMERCIALI

Percorsi formativi strutturati sia in aula che "on the job" che coinvolgono le nostre risorse commerciali, principalmente nei primi mesi di lavoro, e formazione continua attraverso delle pillole formative online su tematiche tecniche e digitali. Viene prevista una formazione su soft skill per figure commerciali senior, al fine di rendere ancora più efficace la relazione con il cliente e una formazione tecnico/legale per i commerciali dedicati alle aree specialistiche.



FORMAZIONE SEDE

Formazione strutturata in funzione dei fabbisogni del personale di sede, che prevede l'onboarding tramite corsi diretti alla conoscenza del Gruppo Umana e dei servizi da questo offerti, con approfondimenti sull'organizzazione aziendale e visite organizzate presso gli uffici nelle sedi. Sono previsti anche corsi di comunicazione efficace e soft-skill.



FORMAZIONE POLITICHE ATTIVE

Percorsi formativi che coinvolgono il nostro personale di filiale e che mirano a fornire le principali conoscenze tecniche, gli strumenti e i servizi in un'ottica di inserimento nel mercato del lavoro del soggetto interessato.

Ogni nostra figura aziendale è quindi destinataria di specifici percorsi di formazione che si differenziano a seconda dell'area di riferimento. Alla classificazione funzionale si aggiunge lo sviluppo di un'offerta formativa strutturata anche in base al livello professionale e all'esperienza dei colleghi coinvolti:

Percorsi di formazione per i neoassunti

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

Percorsi di formazione per le seconde linee

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

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

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

Percorsi di formazione per funzionari commerciali neoassunti e Trainer commerciali

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

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

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

La formazione per l'**area informatica** è rivolta agli uffici e alle filiali e spazia dall'erogazione di corsi Excel, digital HR e ICT Power Up.

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

Grazie al nostro approccio strutturato e all'attenzione costante all'attività formativa siamo stati in grado di monitorare i fabbisogni aziendali in maniera sistematica e puntuale, pianificare la formazione e progettare dei percorsi che rispondano alle reali esigenze dei nostri interlocutori.

ORE PER TIPOLOGIA DI FORMAZIONE (GRI 404-1)				
	u.m.	2019	2020	2021
Compliance	ore	174	2.907	3.055
Formazione manageriale e linguistica		168	188	1.458
Induction per i nuovi assunti		840	104	288
Salute e sicurezza		2.400	1.858	2.797
Formazione in ingresso		6.976	3.784,5	7.152,5
Formazione tecnica e informatica		4.493	3.305,5	6.671
Soft skills		1.456	64	1.078
Formazione informatica		0	0	1.242,5
Ore totali di formazione	ore	16.507	12.211	23.742

In totale, nel corso del 2021, presso Umana sono state erogate **23.742 ore di formazione** (+94% circa rispetto al 2020), di cui 5.592 ore dedicate alla formazione obbligatoria.

Sono stati coinvolti **976 tra i nostri dipendenti delle società del perimetro**, pari a circa il **98%** della nostra popolazione aziendale.

Oltre 52.000 ore
di formazione erogate
nel triennio 2019-2021

Il considerevole incremento delle ore di Formazione erogate nel 2021 testimonia la crescente attenzione che viene data al training e alla necessità di ricoprire con esso i fabbisogni delle nostre persone. L'incremento è altresì riconducibile alla formazione in entrata delle nuove risorse in organico, che segue lo sviluppo in consistente sviluppo del business che ha caratterizzato il 2021. Tra gli elementi che hanno distinto le attività formative di quest'anno possiamo annoverare il percorso di Formazione Informatica, con corsi specifici intermedi ed avanzati.

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

- **PROGETTO PRIMI PASSI**, che ha l'obiettivo di fornire a tutto il personale di filiale in entrata, entro una settimana dall'ingresso, le basi formative per affrontare il mondo della filiale, per fornire una soglia minima di competenze di partenza uguali per tutti i collaboratori;
- **SVILUPPO DI STRATEGIE MULTI SERVIZI**, progetto che si pone l'obiettivo di sensibilizzare tutti i collaboratori delle società del gruppo Umana sulla forza commerciale della Holding, cercando di sensibilizzare i discenti rispetto alla necessità di saper cogliere i bisogni del cliente;
- **FORMAZIONE RELATIVA AI NUOVI REQUISITI DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO**, che si propone di formare tutto il personale interno circa le nuove certificazioni aziendali ottenute secondo gli standard ISO 45001, 14001, 50001, mediante la predisposizione di pillole formative asincrone, che possono essere fruite facilmente da tutto il personale interno;
- **CORSO COMMERCIALE AVANZATO DI FILIALE**, che rafforza la formazione commerciale per il personale con media anzianità lavorativa, fornendo conoscenze e strumenti relativi a tecniche di vendita e fidelizzazione del cliente.

NUMERO DI ORE DI FORMAZIONE MEDIE ANNUE PER DIPENDENTE (GRI 404-1)									
	2019			2020			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Quadri	3	9	6	11	17	13	15,3	24,6	19,1
Impiegati	13	13	13	9	9	9	15,9	16,1	16,1
Operai	0	0	0	1	0	1	2,5	0	2,5
Totale	11	13	13	9	10	10	15,5	16,3	16,15

Come si evince dalla tabella, in media, sono state erogate circa **16 ore annue per dipendente**, dato che si dimostra in crescita rispetto agli ultimi anni.

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

Nei periodi di restrizioni dettati dall'emergenza pandemica, la formazione di benvenuto è proseguita mediante formazione da remoto e l'utilizzo della piattaforma **Ulearn**, con la quale eroghiamo al personale diversi corsi di formazione.

Consapevoli della necessità di mantenere un'interazione continua e costante, le società del Gruppo organizzano diversi momenti di dialogo con gli interlocutori coinvolti nei processi formativi. Al fine di poter 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 mediante questionari di **customer satisfaction**, attraverso la piattaforma ULearn.

Altri processi in essere per il monitoraggio dell'efficacia formativa sono: **colloqui one to one** con corsisti, **redazione di 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** a distanza di 3-6-12 mesi dal percorso e, non da ultimo, **rendicontazione periodica** alla direzione aziendale su questi temi.

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

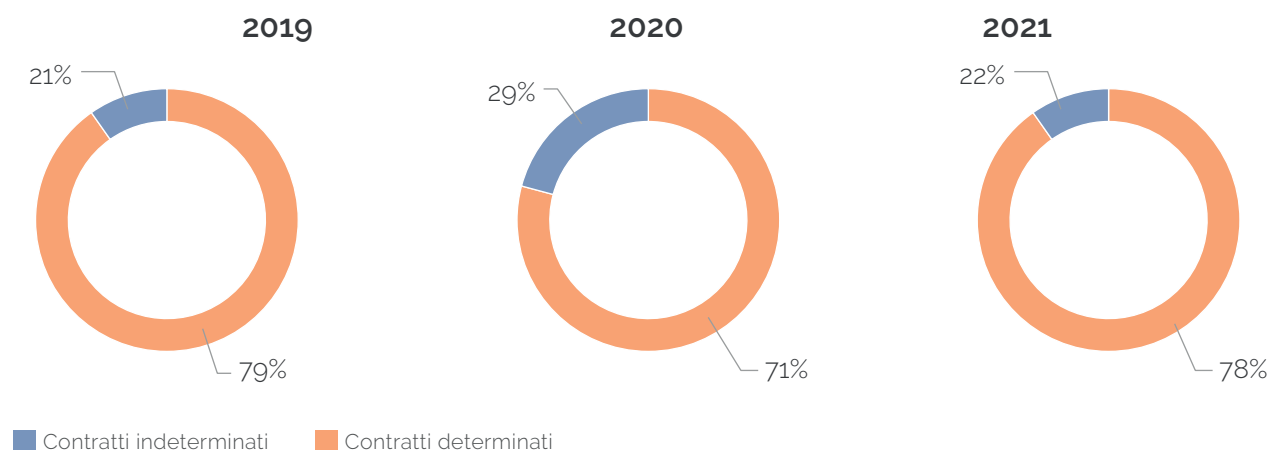
L'impegno per i nostri lavoratori somministrati

Al 31 dicembre 2021 erano **25.222**¹ i lavoratori in somministrazione presso le aziende clienti di Umana. Tale dato risulta essere in crescita rispetto agli anni precedenti (+36% sul 2020). Il **37%** dei nostri lavoratori in somministrazione è **donna**, in costante aumento rispetto agli esercizi passati.

¹ Al momento della pubblicazione sono oltre 28 mila i lavoratori in somministrazione in media mensile.

LAVORATORI IN SOMMINISTRAZIONE PER ETÀ E GENERE: (GRI 405-1)									
	2019			2020			2021		
Anni	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<= 29	5.732	2.263	7.995	6.461	2.495	8.956	8.046	3.410	11.456
30 - 50	4.409	3.196	7.605	4.283	3.116	7.399	5.922	4.307	10.229
>= 51	1.265	1.142	2.407	1.129	1.086	2.215	1.890	1.647	3.537
Totale	11.406	6.601	18.007	11.873	6.697	18.570	15.858	9.364	25.222

Nell'ultimo triennio oltre il 20% dei lavori in somministrazione è stato assunto con un contratto a tempo indeterminato (più di 1 lavoratore in somministrazione su 5):



Un altro dato importante che testimonia il nostro sempre crescente impegno nella valorizzazione di figure specializzate e nell'occupazione dei giovani nel mercato del lavoro è il numero di apprendistati attivati tra i nostri lavoratori in somministrazione. La media mensile degli apprendistati in forza in somministrazione nel 2021 è di **519**.

L'Apprendistato è uno strumento in cui crediamo particolarmente e riteniamo sia un efficace e valido strumento per promuovere la formazione e per valorizzare le competenze, un contratto in grado di avvicinare anticipatamente i giovani alle imprese e di moltiplicare le reciproche opportunità e soddisfazioni.

Diversità e Inclusione

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

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

La somministrazione è così uno strumento che facilita l'inserimento lavorativo delle persone anche con disabilità complesse. Un inserimento graduale e maggiormente tutelante per l'azienda che, di conseguenza, si rende più disponibile ad approcciare una persona con disabilità anche grave. L'azienda e il lavoratore hanno la possibilità di conoscersi, verificare la positività dell'inserimento e decidere successivamente se e come consolidare il loro rapporto.

Per perseguire i nostri obiettivi, mirati a promuovere un'inclusione efficace, sono stati studiati collocamenti mirati in tutte le regioni e abbiamo consolidato ulteriori partnership con associazioni del terzo settore che si occupano di disabilità, intraprendendo diverse iniziative con cooperative sociali. Nel tempo sono stati sempre numerosi gli accordi – anche in collaborazione con partner esterni – avviati per offrire il nostro apporto in progetti che avevano tra i loro obiettivi "inclusivi" quello di promuovere occasioni di 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, oltre a realizzare proprie iniziative a favore di persone con disabilità, si propongono, a titolo diverso, di creare condizioni che facilitino l'accesso al lavoro da parte di lavoratori a rischio di marginalità sociale.

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

Nel corso del 2021, come descritto in riferimento al percorso di trasformazione digitale intrapreso dall'azienda, è stato sviluppato il progetto Inclusive Insight, che ha rappresentato per Umana un progetto 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 la finalità di inserire nelle aziende persone formate. Sulla scia di questo progetto pilota, ne stanno nascendo altri che vedranno coinvolte le realtà del territorio e le aziende IT, finanziati da bandi pubblici o con finanziamenti privati.

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

Partecipazione a eventi sul territorio

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

Supporto a realtà vicine al mondo della disabilità

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

Corsi di formazione

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

Partecipazione a Master

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

Per rispondere al meglio alle esigenze espresse dai lavoratori con disabilità che si affacciano al mondo del lavoro e per evitare di trascurare gli aspetti legati alle specificità di questi candidati, ci siamo dotati internamente di un'**Area Specialistica "Collocamento mirato dei lavoratori con disabilità"**.

Tale area, che agisce in coordinamento con gli operatori delle 141 filiali di Umana e che può contare su un'esperienza pluriennale in tema di gestione di servizi per l'inserimento al lavoro di persone disabili, è nata proprio per far fronte alla delicatezza dei processi di selezione di questo tipo di utenza. In questo senso abbiamo coinvolto tutti i nostri operatori in percorsi di formazione volti ad affrontare il tema della gestione e della conduzione di specifici colloqui, che vadano ad individuare e valorizzare le potenzialità e le caratteristiche del candidato.


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

Welfare per i nostri lavoratori somministrati

Di fronte ad un mercato del lavoro connotato da dinamiche che richiedono una costante capacità di adeguamento, l'Agenzia per il Lavoro è il soggetto che può essere a fianco dei lavoratori somministrati con misure orientate al benessere delle persone.

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

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



MISURE DI SOSTEGNO AL NUCLEO FAMILIARE

- 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

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

- Indennità per infortunio
- Prestiti personali
- Trasporto extraurbano
- Mobilità territoriale
- Voucher formazione continua

Nel corso del 2021, attraverso Ebi.temp, i nostri collaboratori hanno usufruito di oltre 3.500 prestazioni, tra cui 258 contributi a favore dell'istruzione, 281 prestiti e soprattutto numerosi contributi per la tutela sanitaria, particolarmente rilevante nel contesto pandemico.

Ai lavoratori somministrati a tempo indeterminato sono state estese alcune convenzioni previste a favore dei 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 loro richiesta, di elaborare annualmente un bilancio delle competenze e la possibilità di frequentare un corso di formazione su catalogo.

Garantire la sicurezza dei luoghi di lavoro



Il tema della salute e della sicurezza dei lavoratori, sia in riferimento ai nostri dipendenti diretti sia ai lavoratori somministrati, ha sempre rivestito un ruolo strategico nelle nostre attività, volte a garantire un ambiente di lavoro in cui le nostre persone si sentano tutelate e sicure. Migliorare i comportamenti e accrescere la cultura aziendale per prevenire incidenti e danni alla salute è un impegno che portiamo avanti con determinazione.

La sistematizzazione del nostro approccio a questo tema avviene su più livelli ed è trattata in diversi documenti:

- **Politica Aziendale**, nella quale sono definiti gli obiettivi e gli impegni che il Gruppo si pone in questo ambito e che è stata sottoposta a revisione nel 2021 mediante integrazione di alcuni riferimenti allo standard volontario ISO 45001:18;
- **Modello Organizzativo** ai sensi del **D.Lgs. 8 giugno 2001 n. 231**, che include un **Codice Etico** e un **Codice di Condotta**, che hanno anche l'obiettivo di esplicitare la strategia del Gruppo in materia di Sicurezza sul Lavoro e di enucleare i principi che ci guidano ogni giorno nel ritenere la salvaguardia nei nostri lavoratori un elemento imprescindibile nella gestione delle nostre attività per tutte le società di cui al perimetro;
- **Sistema di Gestione Organizzativa**, che fa riferimento ai requisiti previsti dalla normativa vigente, generale e di settore e regola la prevenzione dei rischi, così come disciplinata ai sensi del **D.lgs. 81/08** per tutte le società di cui al perimetro.

Specificatamente per Umana, Il Sistema di Gestione è stato integrato anche in riferimento allo standard volontario **ISO 45001:18**, standard per la gestione della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro.

Il percorso di integrazione ai requisiti proposti da questo standard consente di definire in modo strutturato i flussi operativi aziendali per tutti gli aspetti legati alle tematiche di Salute e Sicurezza sul lavoro e di poterli affinare e gestire nel tempo con sempre maggiore dettaglio ed efficacia. In questo modo, il Gruppo mira a ridurre incidenti e infortuni, a sensibilizzare le persone e diffondere in azienda la cultura della sicurezza sul lavoro, ad assicurare la compliance legislativa e, non ultimo, a monitorare l'andamento delle prestazioni.

Il sistema, inoltre, è stato integrato nel corso del 2021 a partire dall'**Analisi di Contesto**, che ha permesso di identificare, in maniera "olistica":

- Fattori interni ed esterni, inerenti tematiche di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, che possono influire sugli obiettivi e sulla performance aziendale;
- Parti interessate, interne ed esterne, i loro interessi, le esigenze ed i requisiti legali applicabili.

La costruzione del **Sistema di Gestione Integrato** è proseguita mediante l'integrazione di processi "sensibili" per quanto concerne gli aspetti di salute e sicurezza.

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

- Dotazione di un sistema di monitoraggio delle proprie performance interne, al fine di avere uno strumento di governo, delle attività e dei processi aziendali, anche mediante puntuale analisi delle informazioni provenienti dalle parti interessate;
- Accrescimento del nostro ruolo "sociale", all'interno del tessuto produttivo nazionale, diffondendo attraverso il nostro personale operativo, i nostri partner e i nostri canali di marketing, una maggiore consapevolezza riguardo le tematiche di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

I soggetti verso i quali il sistema di gestione trova applicazione sono i dipendenti diretti di Umana, i commerciali e gli agenti e i lavoratori somministrati, nei limiti previsti dalla normativa vigente in materia di somministrazione di lavoro. Il perimetro del Sistema di Gestione comprende, allo stato attuale, la sede centrale di Marghera e un campione di 20 filiali, selezionate sulla base di criteri oggettivi di rappresentatività legati al posizionamento territoriale e d'impatto energetico.

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.

Per quanto attiene ad Umana, oltre a quanto specificato nel capoverso precedente, è attivo un sistema di raccolta e analisi dei dati di ritorno rispetto all'andamento infortunistico riguardante i lavoratori in somministrazione. Ognuna delle società del perimetro ha attivato uno specifico canale di comunicazione (mail dedicata) 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 alla casella mail sopra richiamata.

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.

Particolare considerazione è stata riservata alla promozione della tutela della salute dei lavoratori nell'ambito dell'emergenza sanitaria da COVID-19; infatti, per tutto il corso del 2021, Umana ha mantenuto attivo il canale di comunicazione appositamente creato per la gestione puntuale delle segnalazioni e per la tutela dei soggetti "fragili" attraverso un indirizzo e-mail dedicato.

Sicurezza sul lavoro per i dipendenti diretti

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

Il Comitato si riunisce con cadenza semestrale per discutere:

- dell'adeguatezza della valutazione dei rischi;
- dello stato delle visite mediche e della sorveglianza sanitaria;
- della formazione e degli aggiornamenti in materia di formazione;
- dello stato delle azioni correttive eventualmente intraprese.

Tutte le società del perimetro hanno provveduto ad implementare 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, che prevede una valutazione della magnitudo e della probabilità di accadimento;
- la relazione sulle misure di prevenzione e di protezione adottate, nonché sui 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.

In ottica di miglioramento continuo, anche questa documentazione è stata integrata con i requisiti della norma ISO 45001:18 (Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro).

In relazione al numero e al tasso di infortuni dei dipendenti diretti, si conferma nel 2021 il basso numero di eventi infortunistici, come dimostrato nella seguente tabella:

NUMERO E TASSO DI INFORTUNI DIPENDENTI DIRETTI (GRI 403-9)									
	2019			2020			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero totale di infortuni di cui:	0	0	0	0	0	0	0	4	4
Sul lavoro	0	0	0	0	0	0	0	4	4
In itinere (con trasporto organizzato dal Gruppo) ¹	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze ²	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tasso di infortunio sul lavoro ³	0	0	0	0	0	0	0	0,5	0,4
Ore lavorate	209.100	1.081.639	1.290.739	210.188	1.056.005	1.266.193	277.037	1.513.888	1.790.925

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

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

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

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

Consapevoli dell'importanza di tenere costantemente aggiornati i nostri dipendenti e di promuovere la partecipazione attiva sulle tematiche di Salute e Sicurezza sul Lavoro, attiviamo canali di comunicazione diretta in tutti quei casi in cui ci si trovi in presenza 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, compresa l'organizzazione in caso di emergenza;
- Introduzione di nuovi obblighi normativi d'interesse per l'attività svolta.

I canali informativi dedicati con cui normalmente avvengono i processi di inclusione e condivisione sono:

- Comunicazioni per la 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.

Per gestire questo processo, tali canali vengono comunicati ai nostri dipendenti mediante consegna di apposita documentazione al momento dell'assunzione, resa poi disponibile anche sul sito internet aziendale. Queste modalità sono previste anche per i lavoratori in somministrazione, con lo scopo di garantirne il massimo coinvolgimento.

Particolare rilevanza viene riservata al tema della formazione sulla sicurezza, presidiato dal nostro Ufficio dedicato. Da una parte, è previsto che il nostro personale di nuova assunzione, compresi i consulenti commerciali che operano per conto di Umana, frequentino 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. In secondo luogo, viene garantito aggiornamento quinquennale della normativa sopra richiamata e la progettazione di contenuti formativi con un elevato grado di "personalizzazione" per rendere ancora più efficace la formazione svolta, avvalendosi di docenti interni o esterni a seconda delle necessità.

Nel corso del 2021 presso Umana sono state erogate **2534 ore di formazione in materia di sicurezza** così suddivise:

- n. **155 corsi di Formazione Generale per i lavoratori**, per un egual numero di dipendenti, svolta in modalità "formazione a distanza" asincrona. Il monte ore complessivo erogato per la specifica tipologia di corso è di **620 ore**;
- n. **11 corsi di Formazione sui Rischi Specifici - Attività a Basso Rischio**, per un egual numero di dipendenti, svolta in modalità "formazione a distanza" asincrona. Il monte ore complessivo erogato per la specifica tipologia di corso è di **44 ore**;
- **23 edizioni** del corso di **Formazione sui Rischi Specifici - Attività a Basso Rischio**, erogate in modalità "a distanza sincrona". Complessivamente sono stati formati 357 lavoratori per complessive **1428 ore**;
- **5 edizioni** del corso di **Aggiornamento quinquennale sulla sicurezza**, erogate in modalità "a distanza sincrona". Complessivamente sono stati formati 71 lavoratori per complessive **426 ore**;
- **16 ore di aggiornamento professionale** per i **Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza**.

Infine, si è proceduto alla formazione e all'aggiornamento periodico della formazione delle squadre addette al Primo Soccorso e all'Antincendio, secondo le previsioni normative.

Per quanto riguarda le altre società del perimetro, sono stati attivati corsi di formazione con cadenza almeno bimestrale in ordine alla gestione delle scadenze previste dalla normativa vigente.

Entro la fine del 2022, intendiamo emettere una nuova versione del fascicolo **"Sicurezza sul lavoro: conviene a tutti"** con l'obiettivo di rieditare l'opuscolo con una revisione dei nuovi rischi che in questi 15 anni di evoluzione tecnica, tecnologica e organizzativa, sono intercorsi nel panorama lavorativo.

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 **duplice rapporto**: uno formale con l'Agenzia, e uno sostanziale con l'utilizzatore.

Il personale somministrato, in particolare, è esposto ai rischi presenti presso le imprese utilizzatrici. In questo senso la presenza dell'Agenzia determina una maggiore garanzia di tutela. Con l'obiettivo di garantire ai nostri lavoratori somministrati una conoscenza base sui rischi generali e specifici, ci impegniamo a informarli sui rischi connessi alle attività produttive e garantiamo un costante aggiornamento su quelli connessi alla propria mansione. In casi eccezionali, a fronte di specifici accordi contrattuali definiti con il cliente e autorizzati dalla direzione aziendale, possiamo assumerci anche la responsabilità della **formazione obbligatoria** ai sensi del D.Lgs. 81/2008, solitamente in capo all'utilizzatore.

Come riportato nella tabella seguente, nel 2021 sono occorsi 1.035 infortuni sul lavoro al personale in somministrazione presso le nostre aziende clienti, di cui 8 con gravi conseguenze. Questo incremento rispetto ai dati del 2020 è dovuto alla ripresa a tempo pieno delle attività lavorative presso le nostre aziende clienti. Il tasso di infortuni sul lavoro, parametrato sulle ore lavorate, si attesta in costante diminuzione rispetto ai tassi registrati nel 2019 e nel 2020.

NUMERO E TASSO DI INFORTUNI PERSONALE SOMMINISTRATO (GRI 403-9)									
	2019			2020			2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero totale di infortuni di cui:	859	129	988	522	150	672	872	163	1.035
Sul lavoro	859	129	988	522	150	672	872	163	1.035
In itinere (con trasporto organizzato dal Gruppo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze	39	3	42	0	0	0	7	1	8
Tasso di infortuni sul lavoro	8	2,1	5,8	5,9	2,9	4,8	5,8	2,2	4,7
Tasso di infortuni sul lavoro gravi	0,4	0	0,2	0	0	0	0,05	0,01	0,04
Ore lavorate	21.503.466	12.307.015	33.810.481	17.755.132	10.316.223	28.071.355	29.947.904	14.551.364	44.499.268



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

Creare e condividere valore con le comunità e il territorio



La collaborazione con tutti gli stakeholder delle comunità in cui operiamo è la strada che abbiamo deciso di intraprendere per generare valore e crescita reciproca. Coltivare ottime relazioni, intrattenere rapporti, costruire legami solidi è un approccio che ha prodotto risultati misurabili, sostenibili e che ha costruito, e costruisce tutt'ora, una credibilità e una reputazione durature nel tempo.

Da sempre abbiamo riservato una particolare attenzione al rapporto con le scuole, le Università, gli ITS e il mondo del lavoro, impegnandoci nel perseguire quotidianamente una delle nostre priorità: i giovani e il loro inserimento nel mondo del lavoro.

Il legame con le nostre origini è profondo, per noi comunità e territorio hanno un ruolo fondamentale nella crescita occupazionale del nostro contesto nazionale. Operiamo concretamente sul territorio grazie a numerose collaborazioni con le associazioni di categoria, ma anche con enti del terzo settore per impegnarci anche nella tutela e valorizzazione del patrimonio artistico e culturale.

Lo sport è per noi metafora del mondo del lavoro, il nostro contributo non si ferma al ruolo in Reyer Venezia ma è rivolto a promuovere uno stile di vita che esalti i valori e i principi dello sport, che ben simboleggiano quello in cui crediamo.

Attori importanti del nostro agire quotidiano sono i nostri fornitori, ancora una volta legati al territorio in cui operiamo, grazie ai quali creiamo valore per le eccellenze locali.

Highlights



700

Scuole coinvolte in percorsi di orientamento

60.000

Giovani con cui siamo entrati in contatto nel 2021 grazie ad eventi e iniziative di orientamento

34

Istituti Tecnico Superiori con cui collaboriamo in Italia

400

Eventi di orientamento nel 2021

1.035

Contratti di Apprendistato attivati

ITS ACADEMY 2021

Premio Confindustria ricevuto da Umana



Goal 8: Lavoro dignitoso e crescita economica

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

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



Goal 4: Istruzione di qualità

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

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



Goal 1: Sconfiggere la povertà

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

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

Accompagnare i giovani talenti



Favorire una scelta consapevole, promuovere il dialogo fra il mondo della formazione, l'impresa e i giovani e le loro famiglie, guidare i ragazzi verso il mercato del lavoro spiegando loro le regole, i linguaggi e le dinamiche che lo governano: sono questi i principali obiettivi che ci siamo prefissati fin dai nostri esordi e, in maniera più strutturata, a partire dal 2006, avviando l'Area Specialistica "Orientamento" di Umana.

Quest'ultima conta uno staff composto da più di **100 orientatori** in tutta Italia, 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 i docenti abbiamo costruito un rapporto di reciproco ascolto e concreta cooperazione, basato sulla fiducia e condividendo la consapevolezza che oggi la diffusione tra i giovani di una corretta cultura del lavoro significa, in futuro, favorire una più forte motivazione, competenza e competitività dei nuovi lavoratori.

Collaborazione attiva tra Scuole, Università e mondo del lavoro

Sin dalla nostra nascita nel 1997 sosteniamo il dialogo Scuola-Università-Impresa, l'incontro tra il mondo della formazione e il mondo del lavoro, anche attraverso lo sviluppo e la realizzazione di iniziative concrete rivolte ai giovani. Continuiamo a costruire sinergie con il sistema scolastico e formativo nazionale contribuendo, attraverso le nostre esperienze, competenze, conoscenze tecniche e gestionali e risorse, al miglioramento della formazione degli studenti, focalizzandoci soprattutto su Istituti tecnici e professionali, Licei, Università e, dal 2009, anche sugli Istituti Tecnici Superiori (ITS).

Negli ultimi anni abbiamo coinvolto
700 scuole, 70 Università, 34 ITS, 8 Master



La collaborazione con le Scuole

Nelle regioni in cui siamo presenti con le nostre sedi, filiali e aziende, abbiamo collaborato negli ultimi anni con circa **700 scuole italiane**. I **progetti di alternanza scuola lavoro** ASL – PCTO (Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento) sono indirizzati agli studenti del triennio degli Istituti d'istruzione secondaria di secondo grado. I **progetti di orientamento al lavoro** sono rivolti a studenti frequentanti l'ultimo anno dei percorsi di studi, a diplomati della Scuola secondaria di secondo grado, a studenti e diplomati degli ITS, a studenti universitari prossimi al conseguimento della laurea triennale e magistrale o neolaureati, a studenti di Master di 1° e 2° Livello, a giovani diplomati e neolaureati inoccupati, a disoccupati e a inattivi, under e over 29, anche in sinergia con la nostra Area Politiche Attive del Lavoro. Dal 2021 la nostra Area staff leasing/Apprendistato è sempre più coinvolta per dare risposte concrete e di continuità di servizi avanzati alle scuole e ai CFP con cui collaboriamo.

Tra il 2018 e il 2020 abbiamo ospitato oltre **80 tirocinanti** in Alternanza scuola lavoro all'interno delle nostre sedi e abbiamo continuato a farlo anche nel 2021 laddove gli spazi e la situazione pandemica lo hanno consentito. Il nostro impegno è stato premiato da Confindustria con il **Bollino per l'Alternanza di Qualità** nel 2018, nel 2019 e nel 2020 ed è stato confermato per il 2021.



Best Talent Hunter
nel 2018 e nel 2019

La collaborazione con le Università

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

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

Nel 2021 l'area orientamento ha coinvolto sinergicamente CVing e Cesop, aziende del Gruppo, per favorire l'offerta di servizi mirati e dedicati alle Università con cui collabora.

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

Umana collabora con Ca' Foscari per il **Corso di Laurea Triennale in Digital Management**, progettato in partnership con H-Farm ai fini di formare specialisti della trasformazione digitale che possano dare vita a start-up innovative o accompagnare aziende private e pubbliche, italiane o estere, nei processi di trasformazione digitale e innovazione dei loro modelli di business.

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



La collaborazione con gli ITS

Sin dal 2009, anno della loro nascita, sosteniamo e aderiamo attivamente al Sistema degli Istituti Tecnici Superiori (ITS), per incentivare la formazione tecnico scientifica in Italia e il placement di profili specializzati, attraverso la somministrazione di lavoro, anche in Alto Apprendistato. Ad oggi aderiamo e collaboriamo con 34 ITS in Italia ma stiamo valutando ulteriori sinergie con altre fondazioni ITS. Confindustria ha riconosciuto ripetutamente il nostro impegno a favore del Sistema ITS, assegnandoci nel 2018, nel 2019, nel 2020 e anche nel 2021 il riconoscimento Bollino ITS Academy. Umana è la prima Agenzia per il Lavoro che vanta questo prestigioso premio da quando è stato istituito nel 2018, a certificazione della particolare propensione nel campo delle risorse umane e delle numerose virtuose partnership attivate con gli ITS. Umana nel 2021 ha proseguito il suo impegno aderendo a 4 nuove Fondazioni ITS Academy in 4 diverse regioni.



PROGETTO ITS POP DAYS 2021

Realizzata da Umana e Confindustria, in collaborazione con Indire, con il patrocinio del Ministero dell'Istruzione, ITS POP DAYS è la prima Fiera "virtuale" 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.

Sono 90 gli ITS che hanno partecipato all'iniziativa (dal 5 al 7 maggio e fino al 31 luglio 2021), illustrando la propria offerta formativa, le eccellenze e le collaborazioni che li caratterizzano, raccontando la propria storia ad un vasto pubblico. Un'esperienza in continua evoluzione grazie alla nuova veste grafica presentata il 26 novembre 2021 a Job&Orienta, ITS POP DAYS consente a tutti i partecipanti di navigare tra gli stand virtuali degli ITS, con la possibilità di dialogare in diretta tramite live chat e partecipare ad incontri e webinar sui temi della formazione, del lavoro e sul futuro delle nuove generazioni.

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

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

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



La collaborazione con i Master in Risorse Umane

Continuiamo ad essere partner e a collaborare con **8 Master** organizzati da alcune delle più importanti università italiane. Il nostro sguardo è in particolare rivolto all'evoluzione dei temi inerenti le risorse umane e le discipline correlate al ruolo dell'Agenzia per il Lavoro:

- **Master in Gestione delle risorse umane e organizzazione del lavoro**, Università di Udine
- **Master in Inclusione delle diversità - MIND**, Università di Udine
- **Master in Global Economics and Social Affairs - GESAM**, Università Ca' Foscari
- **Master in Diritto del Lavoro e della Previdenza Sociale**, Università Ca' Foscari
- **Master in Sport business management**, Università Ca' Foscari
- **Master MACU in Management per lo Sviluppo del Capitale Umano**, Università Bicocca
- **Master in Alto Apprendistato Management per l'innovazione digitale**, MIP Politecnico di Milano
- **Master di primo livello in "Certificazione delle competenze"**, Università Cattolica del Sacro Cuore - Alta Scuola in Psicologia "Agostino Gemelli", Milano

Il valore dell'orientamento scolastico

Grazie alle ultime riforme del lavoro, il nostro ruolo risulta rafforzato ulteriormente, permettendoci di rimanere fedeli al nostro investimento di sempre: dalla nostra fondazione crediamo nelle persone, nei lavoratori, e in particolare nei giovani, che sono il fondamento di un mercato del lavoro che può e deve diventare sempre più solido e competitivo. Ora più che mai orientare i giovani è per noi una responsabilità fondamentale, che si concretizza nell'offrire strumenti immediatamente utili da cui partire per comprendere le proprie aspettative e maturare scelte e decisioni individuali ponderate e soddisfacenti nel tempo.

La nostra **Area Orientamento** è oggi costituita sia da risorse che operano nella sede centrale al fine di coordinare le iniziative locali e nazionali e mantenere attive le relazioni istituzionali, sia da referenti regionali che operano sul campo. I referenti regionali di Lombardia e Emilia-Romagna gestiscono in particolare l'operatività legata alle scuole e, supportate dalla sede, l'operatività in ITS e Università. Le iniziative di orientamento vengono realizzate con un importante coinvolgimento di colleghi impiegati nell'area Politiche Attive e, ove possibile, con il supporto di referenti orientamento di filiale.

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

Nel 2021 attraverso la nostra Area Orientamento abbiamo dato impulso ad **oltre 400 eventi di orientamento** al lavoro disseminati in tutta Italia, raggiungendo oltre **60mila giovani**, 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. Siamo stati la prima Agenzia per il Lavoro in Italia a sottoscrivere nel 2016 con il MIUR un Protocollo triennale di intesa al fine di rafforzare il rapporto tra scuola e mondo del lavoro, attuato con il Programma nazionale **"A scuola di lavoro con Umara"** che, nel 2021, è divenuto **"A scuola di lavoro con Umara - digital edition"**.

> 400 eventi
di orientamento
nel 2021

> 60.000 giovani
raggiunti

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

Nel 2021 l'area orientamento ha aggiornato e promosso la nuova versione del libretto "Orientarsi al lavoro contemporaneo", disponibile on line nell'area dedicata agli studenti, arricchito con esercizi trascrivibili su pdf ed esperienze di training on line, con spunti legati al videocolloquio on demand e link alla presentazione di Umana. Nell'ambito dell'Orientamento, il Gruppo continuerà a sviluppare le collaborazioni con le scuole, gli ITS e le Università.

La forza dello strumento dell'Apprendistato

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

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

Oltre ad aver confermato nel 2021 le collaborazioni già attivate nel 2020, sono stati avviati nuovi progetti **con 8 Istituti di 2° Grado e 6 ITS** e sono attualmente in fase di costruzione altre collaborazioni con 7 Istituti di 2° grado e 6 ITS, anticipati da azioni di promozione e sensibilizzazione (focus group, webinar, meeting, comunicati stampa) specificatamente rivolte ai diversi interlocutori, quali enti pubblici, associazioni datoriali, associazioni di categoria, dirigenti scolastici, coordinatori didattici e docenti, aziende clienti e prospect, studenti e famiglie. Per coordinare i diversi progetti è stata creata in sede una funzione dedicata.

Il contratto di Apprendistato si contraddistingue in tre diverse articolazioni, in base alla diversa finalità formativa dello stesso.



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 all'interno di organizzazioni aziendali. Dal 2019 abbiamo attivato 75 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 893 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 2019 e il 2021 abbiamo attivato 67 contratti di Apprendistato di terzo livello.

In termini di obiettivi futuri, l'**Area Apprendistato** del **Gruppo Umana** incrementerà i rapporti con il Sistema ITS e il numero di contratti in Alto Apprendistato in somministrazione, a vantaggio di giovani ed imprese, e rafforzerà le collaborazioni con gli atenei e con le istituzioni formative su progetti di innovazione e placement di qualità dei neolaureati e nello sviluppo e consolidamento dei progetti di apprendistato duale.

Alcuni progetti di rilievo attualmente seguiti dall'area orientamento

Nel corso degli ultimi anni abbiamo organizzato e partecipato anche ad altri interessanti progetti sul tema dell'**orientamento scolastico**, coinvolgendo il mondo dei giovani.



A Scuola di Lavoro con Umana

"A Scuola di Lavoro con Umana", digital edition ed edizione in presenza, insieme a "A scuola di lavoro con Umana in azienda" costituiscono il programma nazionale di orientamento al mondo del lavoro rivolto agli studenti delle Scuole Secondarie del secondo ciclo, per l'avvicinamento consapevole e sereno al mercato del lavoro anche attraverso la Didattica a distanza. Una formula flessibile con due moduli integrati tra loro di un'ora ciascuno su strumenti e tematiche di ricerca attiva del lavoro, personal branding e soft skills, in modalità sincrona o in presenza. Prevede visite aziendali organizzate e colloqui tra studenti e HR Manager di Umana e delle sue imprese clienti, in luoghi aziendali. I partecipanti al programma, per ogni modulo frequentato, riceveranno per conto di Umana il badge dedicato (standard internazionale per valorizzare competenze acquisite).



LTIDI “La Tua Idea Di Impresa”

Si tratta di una gara nazionale di business plan per l'autoimprenditorialità, rivolta a studenti di scuole secondarie di secondo grado. Prevede per i vincitori un premio speciale Umana alle risorse umane. Negli anni 2020 e 2021 la gara si è svolta online in risposta alle esigenze dettate dalla pandemia.



Festival Nazionale dei Giovani

In qualità di azienda selezionatrice, partecipiamo al contest che coinvolge ogni anno circa **20.000** giovani. Sia nel 2020 che nel 2021 è stato organizzato online.



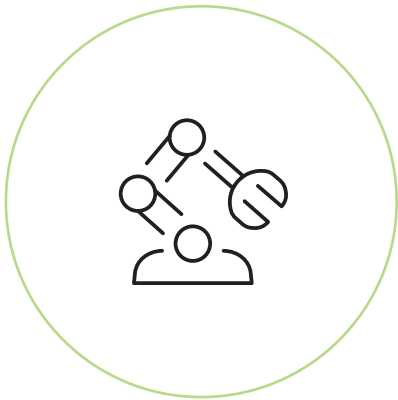
Job&Orienta

Si tratta della Fiera nazionale dell'orientamento, della formazione e del lavoro. Partecipiamo dal 2009 in maniera continuativa, coinvolgendo annualmente nei nostri stand Umana circa **1.000 giovani**. Nel 2020 abbiamo lanciato l'indagine "Attitudini per competere nel mondo del lavoro", cui hanno partecipato **2.600 giovani** delle 6 reti nazionali delle scuole secondarie di secondo grado.



Campagna nazionale UMANA_U4YOUNGS

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



Progetti di Alto Apprendistato

- Progetto in ambito Cyber Security, in collaborazione con l'Istituto ITS Meccatronico Veneto – SMACT – Imprese
- Progetti con ITS Meccatronico della regione Lazio, Confindustria – imprese e con ITS Tech&Food e aziende, volti a premiare i migliori talenti



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, che sarà replicato nel 2022, 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.



Progetto Open Day

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

Tutelare e coinvolgere il territorio



Sin dal 1997, nostro anno di fondazione, siamo consapevoli di avere crescenti responsabilità etiche e sociali nei confronti del territorio in cui operiamo e nei confronti dei nostri stakeholder. L'impatto principale delle nostre attività nei territori è lo sviluppo delle competenze attraverso lo strumento della formazione, il supporto all'occupabilità e alla permanenza nel mercato del lavoro delle persone, il supporto all'aumento di competitività delle imprese per garantire la loro permanenza sul mercato e contribuire efficacemente allo sviluppo territoriale. In particolare, promuoviamo delle partnership multi-attore per 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, costruiti in collaborazione con le imprese e misurati sulle reali esigenze dei singoli distretti territoriali, hanno favorito non solo uno sviluppo del tessuto economico, ma anche un incremento significativo e diffuso della professionalizzazione delle realtà in cui si è deciso di intervenire, con un beneficio in termini di occupabilità e dunque di crescita. Partecipiamo e siamo impegnati direttamente nei lavori delle principali associazioni di categoria e supportiamo le imprese.

Coinvolgere le comunità locali e le imprese

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

In ogni comunità ci interfacciamo con le associazioni industriali aderenti al sistema Confindustria, il che ci consente di partecipare al dibattito economico locale interagendo direttamente con gli attori più significativi di ogni area del Paese, in tutti i territori in cui siamo presenti con le nostre filiali: siamo partner di 58 associazioni tra territoriali e di categoria e collaboriamo costantemente con loro per realizzare convegni, seminari, webinar e altre attività di interesse pubblico. Grazie agli accordi che abbiamo stipulato secondo le

**Adesione a 58
associazioni territoriali
e di categoria di
Confindustria**

esigenze specifiche degli associati, riusciamo ad essere vicini alle associazioni territoriali, presenti nel tessuto economico locale e più reattivi nell'interpretare i bisogni delle aziende.

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

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

Aderiamo inoltre a **Retimpresa**, l'agenzia confederale per le aggregazioni e le reti di imprese, e a Confindustria Servizi. Attraverso la nostra azienda di formazione Umana Forma aderiamo anche a **Sistemi Formativi Confindustria – SFC**, la società che progetta e coordina iniziative di formazione, ricerca e sviluppo ed assistenza tecnica, sia a livello nazionale che locale, per il Sistema stakeholder. Credendo nel valore del legame associazionistico, promuoviamo un rapporto duraturo e di fiducia anche con le Associazioni di categoria e le Federazioni del nostro settore. Il nostro approccio, infatti, è fondato sul dialogo e la condivisione di esperienze. In quest'ottica, stimoliamo continuamente collaborazioni progettuali e siamo al fianco di **Assolavoro**, l'associazione nazionale delle agenzie per il lavoro, da sempre focalizzata a garantire alle Agenzie per il Lavoro gli standard più elevati di tutela e rappresentanza.

Degne di nota negli ultimi anni sono state le attività condotte con riferimento al settore metalmeccanico grazie alla partnership siglata con **Federmeccanica** che, tra l'altro, hanno 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 abbiamo 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.

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

Le indagini previste saranno dunque due:

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

Quest'ultimo è un percorso di ricerca che intende proseguire l'osservazione periodica sui lavoratori dipendenti e, in particolare, della metalmeccanica, avviata nel 2015, che finora ha prodotto otto report, realizzando così il MOL (Monitor sul Lavoro).

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.

Fra i temi indagati si evidenziano: i cambiamenti intervenuti nelle condizioni di lavoro nell'impresa; il clima aziendale; i fattori della competitività interni ed esterni all'impresa (il capitale umano, le competenze professionali, la flessibilità, la percezione dell'andamento delle condizioni economiche, i servizi presenti sul territorio); le strategie delle imprese (solo imprenditori), gli asset fondamentali e la ridefinizione delle filiere.

In aggiunta, nel 2016, abbiamo siglato un importante accordo con **Confagricoltura** per 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. L'accordo, primo in Italia fra un'Agenzia per il Lavoro e Confagricoltura, è frutto di una partnership volta a stimolare fra le aziende del settore la cultura della legalità, la correttezza nei rapporti professionali, nel trattamento economico, previdenziale e assistenziale e il rispetto delle persone, quali precondizioni per la gestione di qualsiasi rapporto di lavoro.

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

Il nostro impegno e la presenza attiva sui territori e presso le associazioni sono testimoniati dall'ingente partecipazione di Umana agli eventi organizzati dai vari stakeholder del mondo del lavoro: solo nel 2021 abbiamo preso parte a 126 eventi di cui 38 aventi ad oggetto le sinergie con i territori, 29 focalizzati sul tema dei giovani talenti e 22 incentrati sulla cultura d'impresa.

Il 2021 ci ha visto particolarmente impegnati 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**, piattaforma digitale dedicata ai lavori collegati al settore moda che ha attratto oltre 7.500 persone collegate in diretta

da tutta Italia e quasi 1.000 persone connesse ai webinar live. L'iniziativa ha permesso di raccogliere più di 1.300 candidature per un settore che ha un forte bisogno di competenze per mantenere in una fase delicata a livello internazionale la propria competitività sui mercati globali.

Una comunità peculiare che nel 2021 è entrata a far parte degli stakeholder di Umana è quella degli italiani all'estero. Grazie all'evento "**Talenti senza Frontiere**" Umana ha potuto affrontare in maniera approfondita il tema della mobilità internazionale come elemento imprescindibile per la competitività italiana ed europea. Alla luce delle esperienze difficili vissute a livello europeo (dalla Brexit alla pandemia) Umana si è data un duplice obiettivo: permettere agli italiani all'estero di mantenere un rapporto costante con il mercato del lavoro del Paese per cogliere (se lo desiderano) le opportunità in Italia e facilitare le persone nei loro percorsi di carriera internazionale. Le tecnologie digitali sono uno strumento a cui Umana guarda in questo contesto anche grazie ai recenti investimenti nell'ambito HR Tech. Nella consapevolezza 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.

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

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, in collaborazione con la **Cooperativa Sociale Rio Terà dei Pensieri di Venezia**, abbiamo attivato dei corsi professionali per Orticoltori, Addetti alla pelletteria e Addetti alla serigrafia, nella Casa Circondariale Due Palazzi di Padova, Casa Circondariale Santa Maria Maggiore di Venezia e nella Casa di Reclusione femminile della Giudecca, Venezia, per complessive 1281 ore, coinvolgendo 93 allievi. In aggiunta ai progetti Forma.Temp, direttamente con **Casa Circondariale Santa Maria Maggiore**, nel 2019 abbiamo svolto due corsi di Sicurezza Generale per 15 allievi detenuti per consentire poi il loro avviamento al lavoro all'interno del carcere stesso come manutentori, cuochi o altro.

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

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

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

Il valore della cultura

In Umana guardiamo con attenzione e rispetto a tutto ciò che ci circonda, alle tradizioni e ai valori del territorio nel quale operiamo costruendo e partecipando a iniziative e progetti specifici.

Crediamo nelle eccellenze del nostro Paese e alle creatività che sono in grado di generare. Il rapporto tra la letteratura, la cultura, e il mondo dell'impresa e del lavoro è per noi fondamentale ed è per questo che dal 2016 collaboriamo e sosteniamo in qualità di main sponsor il **Premio Campiello**, concorso nazionale di narrativa italiana contemporanea promosso dalla Fondazione il Campiello e da Confindustria Veneto, la cui prima edizione risale al 1963. La presentazione della Cinquina finalista del Campiello 2020 a cura di Umana si è svolta proprio a Venezia dove, nella meravigliosa cornice della Scuola Grande della Misericordia, abbiamo riunito il mondo delle imprese e quello della cultura in un evento suggestivo, contribuendo alla promozione della letteratura italiana e del Premio stesso. Nel corso degli anni, oltre all'edizione del 2020 a Venezia, Umana ha portato il Premio Campiello e i suoi finalisti a Genova nel 2016, a Milano nel 2017, a Bologna nel 2018 e a Firenze nel 2019. Nel 2021 l'evento Umana di presentazione della Cinquina finalista del Premio si è svolto ad Alba, Cuneo.

Siamo stati inoltre sponsor del **Premio letterario Giovanni Comisso Regione del Veneto – Città di Treviso** assegnato annualmente a un'opera di narrativa italiana e a un'opera bibliografica edita nell'anno di riferimento. Il Premio è nato nel 1979 per iniziativa dell'Associazione Amici di Giovanni Comisso.

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

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



Main sponsor dal 2016
del **Premio di
letteratura
contemporanea
Il Campiello**

La Misericordia nasce fin dalle sue origini come spazio comunicativo complesso. Ancor prima di essere un luogo polifunzionale, era stata infatti voluta dal Doge Gritti come manifesto di prestigio e innovazione. Cominciata nel 1532, incompiuta alla morte di Sansovino, la "fabbrica" della Scuola Nuova venne inaugurata solo nel 1583, ma gli interventi di completamento proseguirono per altri duecento anni. Poi, dall'inizio del diciannovesimo secolo, iniziarono i cambi di destinazione d'uso, da alloggio militare a magazzino, da Archivio di Stato a palestra: funzione, quest'ultima, che la Misericordia mantenne fino al 1991, quando iniziò un primo restauro, mai completato. In questo edificio, la Reyer Venezia ha vinto i primi due scudetti della sua storia, traducendo 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) un nuovo progetto di restauro, firmato dall'architetto Alberto Torsello, è stato portato a termine, con la nuova inaugurazione della Misericordia nell'aprile 2016. L'intervento di restauro, durato un anno e mezzo, ha comportato 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 verso la promozione di scambi culturali e occasioni di incontro.

La Misericordia è tornata 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.



Il valore dello sport

Affiatamento, collaborazione, reciproco rispetto, entusiasmo: sono virtù che in Umana condividiamo e cerchiamo di veicolare nel nostro lavoro quotidiano. Guardiamo allo sport come ad una metafora del mondo del lavoro, dove le persone si preparano a vincere le sfide di ogni giorno imparando a trasformare le sconfitte in opportunità. Oltre alle importanti attività svolte nell'ambito operativo della società di pallacanestro **Reyer Venezia**, descritte nel box di approfondimento, sosteniamo anche altre attività sportive.

Siamo inoltre title sponsor del campionato di basket degli studenti del **Politecnico di Milano**. Due Campionati, uno invernale e uno primaverile, in cui squadre di ragazzi di ogni facoltà si sfidano in un torneo di basket 3 contro 3 per aggiudicarsi l'Umana Basket Cup. Una scelta naturale che ogni anno viene rinnovata con grande passione, frutto della volontà da parte nostra di garantire e trasmettere al mondo dei giovani il valore dello sport. Siamo inoltre main sponsor della società sportiva dilettantistica **San Giobbe Basket**, che nel giugno 2021 è stata promossa in A2.



UMANA REYER VENEZIA

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

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

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



3 scudetti

2 maschili: 2016/2017 e
2018/2019
1 femminile: 2020/2021



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

A questi vanno aggiunti i titoli assegnati al settore giovanile:



1 scudetto
Allieve 3x3
2003/04



1 scudetto
Cadette
2004/05



1 scudetto
Juniore
femminile: 2004/05



1 scudetto
Under 13
femminile 3x3: 2012/13



5 scudetti
Under 14
femminile 3x3: 2005/06
maschile 3x3: 2009/10
femminile 3x3: 2010/11
maschile 3x3: 2011/12
maschile: 2012/13



3 scudetti
Under 15
maschile: 2011/12
femminile: 2012/13
femminile: 2013/14



3 scudetti
Under 17
femminile: 2008/09
femminile: 2013/14
femminile: 2014/15



4 scudetti
Under 18
femminile: 2015/16
maschile: 2015/16
femminile: 2016/17
femminile: 2018/19



1 scudetto
Under 19
femminile: 2012/13



1 scudetto
Under 20
femminile: 2017/18

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 è necessario citare la **Reyer School Cup**, un torneo di pallacanestro 5vs5 in orario scolastico la cui prima edizione risale al 2014 e che negli

anni 2018 e 2019 è arrivato a coinvolgere **oltre 40.000 studenti** di istituti secondari superiori del territorio veneto.

Il punto di forza dell'iniziativa è che non è stata pensata per essere un semplice torneo sportivo, ma un'occasione di aggregazione, collaborazione e sviluppo di capacità e competenze utili nella vita di tutti i giorni. Gli istituti non sono infatti unicamente chiamati a gareggiare con la propria squadra, ma anche ad organizzare un proprio ufficio marketing, un team di cheerleader e contenuti aggiornati sull'evolversi del torneo, in stile giornalistico.

Gli eventi pubblici collegati all'iniziativa sono organizzati secondo i criteri di sostenibilità (recupero materiali, riduzione scarti, selezione di prodotti a Km0); grazie a **Legambiente**, partner i 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. Sospesa a causa della pandemia nel 2020 e 2021, è in corso di definizione un'edizione, dedicata ai dipartimenti universitari, in formula E-Cup.

Con Save Reyer School Cup, l'Umana Reyer si è aggiudicata la prima edizione del **premio Marketing Award**, dedicato al miglior progetto marketing realizzato dai Club nel corso della stagione 2018/2019, relativo ad iniziative riguardanti ticketing, sponsorship, CSR, engagement e altri contenuti. Il premio è stato assegnato sulla base dei voti raccolti attraverso una valutazione preliminare da parte della struttura Business LBA e successivamente attraverso una valutazione finale da parte degli uffici marketing dei Partner LBA. Il progetto è stato votato il migliore tra i sedici presentati dai Club di Serie A.

Il 2022 vedrà invece una nuova iniziativa sempre dedicata agli studenti delle scuole superiori: **Umana Reyer E-Cup**. Trattasi del *primo torneo di eGames* tra istituti scolastici organizzato da una società professionistica di pallacanestro. Dodici istituti, ventiquattro player, quattro tappe. Quattro pomeriggi di gioco e condivisione al Palasport Taliercio per dare vita al primo spin-off della Reyer School Cup.

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

Perseguire pratiche d'acquisto responsabile



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

Per quanto riguarda l'approvvigionamento di prodotti o servizi ritenuti strategici, ci avvaliamo di criteri di qualifica e, secondo le procedure specifiche, dello strumento del **Patto di Condotta** per includere nei parametri di valutazione dei fornitori elementi di performance ambientali e sociali e in generale legati alle tematiche di sostenibilità.

Rispetto all'anno 2020, per la redazione del presente Bilancio sono stati contemplati, tutti i fornitori di Umana, U.Form., Umana Forma e Uomo e Impresa.

A testimonianza del forte legame con il territorio, sottolineiamo inoltre che la percentuale di fornitori locali sul totale dei fornitori è in continua e costante crescita per tutte le società del Gruppo (≈ 100% per Umana -2.136 fornitori su un totale di 2.140- e la totalità per U.Form., Umana Forma e Uomo e Impresa nel 2021).

PERCENTUALE DI FORNITORI LOCALI (GRI 204-1)				
	u.m.	2019	2020	2021
Numero totale di fornitori	n.	1.737	900	3.618
Numero di fornitori locali (Italia)	n.	1.707	871	3.614
% di fornitori locali	%	98%	97%	99,9%

L'attenzione che Umana dedica alla 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*.

In particolare, con riferimento agli aspetti di compliance normativa, Umana ha adottato modelli di organizzazione, gestione e controllo che rispondono alle seguenti esigenze:

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

In relazione al processo di approvvigionamento, l'azienda ha definito e formalizzato specifici flussi di lavoro nei quali vengono identificate:

- Le attività da svolgere;
- La modulistica da utilizzare o le modalità operative legate all'acquisto di beni o servizi;
- I controlli da effettuare.

Una crescente importanza nell'ambito del processo di approvvigionamento viene assegnata da Umana alle valutazioni in merito alle tematiche di sostenibilità della propria catena di fornitura. Infatti, per l'approvvigionamento di prodotti o servizi ritenuti strategici ci affidiamo esclusivamente a fornitori qualificati secondo le linee guida contenute nel nostro **Patto di Condotta**.

Tale procedura riguarda in particolare le seguenti categorie di fornitori "strategici":

- 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.

Nel corso del 2021, il Patto di Condotta è stato integrato con specifici requisiti legati alle tematiche materiali della 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.

Con particolare riferimento agli aspetti legati alla salute e alla sicurezza nei luoghi di lavoro, un elemento premiale nella selezione del fornitore è il possesso della certificazione ISO 45001; specificatamente tutti i fornitori e partner devono garantire un ambiente di lavoro sicuro e salubre, prevedendo anche un'adeguata formazione specifica sul tema ai propri dipendenti in modo che le misure in materia di tutela della salute degli altri lavoratori siano messe in essere da tutti i collaboratori. Inoltre, qualora il contratto che stipuliamo con i nostri fornitori preveda l'esecuzione di prestazioni di servizio presso una sede di Umana, viene richiesto che i fornitori si adoperino per evitare interferenze con altri soggetti coinvolti nelle medesime aree di lavoro, secondo quanto viene previsto dalla normativa in materia.

Con riguardo alla gestione degli impatti ambientali e all'abbattimento del consumo di risorse, un elemento premiale nella selezione del fornitore è il possesso delle certificazioni di prodotto (ad esempio, Carbon Footprint, FSC per l'approvvigionamento della carta) o di sistema (ad esempio, ISO 14001, ISO 50001).

Per noi è essenziale che fornitori e **partner si impegnino a ridurre al minimo il loro impatto ambientale** anche in relazione ad un efficientamento nell'utilizzo delle risorse, applicato mediante un corretto smaltimento dei rifiuti, e cercando di mitigare il più possibile gli impatti sulla biodiversità e sugli ecosistemi.

Infine, con l'obiettivo di migliorare la gestione della catena di fornitura, l'azienda ha stipulato un accordo con il fornitore Zucchetti per l'implementazione di una piattaforma di gestione dei fornitori con l'obiettivo di rendere maggiormente efficace il monitoraggio. Il go-live del progetto è previsto per il 2022.

Inoltre, per gestire anche da un punto di vista delle performance di sostenibilità i nostri fornitori strategici, abbiamo coinvolto il nostro fornitore Alpha Sistemi, partner service di Zucchetti, sviluppando con personalizzazioni dedicate l'applicativo "Appalti" del gestionale Safety, già in uso per il monitoraggio delle scadenze formative e di sorveglianza sanitaria. Attraverso lo sviluppo di "Appalti" la gestione operativa dei fornitori critici è stata sviluppata con la possibilità di monitorare e gestire tutta la documentazione di qualifica, avendo presidio sulla compliance ai requisiti normativi e di sistema.

Nel 2021 Umana ha stipulato 1.240 nuovi accordi di fornitura. Il 3% di questi fornitori risulta essere strategico per il nostro business ed è stato valutato secondo il nostro **Patto di Condotta** anche in relazione alle performance ambientali, sociali e in materia di rispetto dei diritti umani.

Per quanto concerne i fornitori di U.Form, Umana Forma e Uomo e Impresa, è attivo uno specifico processo di selezione, qualifica e valutazione dei fornitori critici, secondo quanto previsto dalle procedure del Sistema di Gestione attive per ognuna delle società richiamate.



Azioni mirate
e finalizzate
all'abbattimento
degli impatti
ambientali negativi

Il nostro impegno per l'ambiente



Il nostro Pianeta sta vivendo una fase di grande difficoltà. L'aumento di fenomeni atmosferici estremi, la scarsità delle risorse naturali e l'aumento del rischio idrico sono messaggi chiari che comunicano la necessità di un'inversione di rotta nel nostro modo di vivere. In Umana cerchiamo di perseguire questi obiettivi con una responsabilità quotidiana, con il consolidamento di best practices e con azioni concrete mirate al raggiungimento di obiettivi comuni insieme alle nostre persone.

Highlights



100%

Energia elettrica
da fonte rinnovabile

ISO 14001:15
ISO 50001:18

Certificazioni
ottenute nel 2022

90%

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.

Garantire un presidio costante sui temi ambientali



L'attenzione ai temi della sostenibilità ambientale e al cambiamento climatico è ormai sensibilità comune. Seppur operando in un settore che ha un impatto limitato sull'ambiente, siamo consapevoli dell'importanza di adottare degli approcci orientati all'efficientamento delle risorse energetiche e alla riduzione dei nostri impatti ambientali. Nel corso del 2021 abbiamo rafforzato il nostro impegno per la tutela ambientale confermando il contratto di fornitura di energia elettrica al 100% da fonti rinnovabili, con copertura su tutto il territorio nazionale per le sedi e le filiali di Umana, Umana Forma, U.Form. e Uomo e Impresa ed intraprendendo nuove azioni volte a minimizzare i nostri impatti ambientali, che illustreremo in dettaglio di seguito.

Le principali iniziative sviluppate nel corso del 2021 sono state:

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

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** sono stati inseriti tra i **requisiti** che influenzano la nostra scelta dei **fornitori strategici**.

Sistema di Gestione Ambientale e dell'Energia

Percorso di certificazione del nostro sistema di gestione mediante l'**integrazione ai requisiti** degli standard **ISO 50001:18** (Sistemi di gestione dell'energia) e **ISO 14001:15** (Sistemi di gestione ambientale).

Adozione Travel Policy

Approccio coerente, disciplinato ed efficace ai viaggi di lavoro in ottica di minimizzazione degli impatti ambientali correlati.

Il rispetto della legislazione vigente in materia ambientale è stato un punto fermo per l'Azienda sin dalla sua fondazione. Per garantire il presidio degli aspetti legati alle tematiche ambientali afferenti alla Compliance normativa e per verificare che la gestione del proprio impatto ambientale, come disciplinata dal D.lgs. 152/2006, sia conforme a quanto previsto dalla normativa stessa, ciascuna delle aziende del Gruppo ha adottato modelli di organizzazione, gestione e controllo che:

- Individuano le attività nel cui ambito si possono concretizzare rischi di commissione di reato;
- Prevedono specifici protocolli per monitorare le attività sensibili mediante definizione di ruoli e responsabilità specifiche.

Tutte le società monitorano, attraverso un sistema di indicatori del Modello Organizzativo e del Sistema di Gestione, le proprie performance in termini di:

- Numero di reclami pervenuti in merito alle tematiche ambientali (indicatore mensile);
- Numero di rilievi emersi sulla base delle ispezioni effettuate annualmente;
- Numero di segnalazioni su tematiche ambientali, pervenute alla mail dei propri organismi di sorveglianza.

Dal punto di vista del rispetto della compliance legislativa, non sono state registrate sanzioni né di tipo monetario né di tipo non monetario nel 2021.

Inoltre, ognuna delle società di cui al perimetro si è dotata volontariamente di un Sistema di Gestione Organizzativo conforme ai requisiti previsti dallo standard 9001, sul quale si innesta il Modello Organizzativo e Gestionale ai sensi del Decreto Legislativo 231/01, con la definizione di specifici protocolli per la gestione delle attività sensibili di commissione di reato di cui all'art.25-undecies, ossia specificatamente volti alla tutela dell'ambiente nei confronti della commissione dei reati in materia.

La valutazione del "Contesto" e delle "Parti interessate", quali documenti facenti parte del Sistema di Gestione, identificano i soggetti, interni o esterni, verso i quali il sistema di gestione trova applicazione. In particolare, i soggetti sottoposti al Sistema sono:

- Comunità locali, società civile, collettività;
- Lavoratori diretti e somministrati.

Il sistema di gestione aziendale si applica alle sedi centrali di Marghera (VE), Treviso e Milano, rispettivamente per ognuna delle società di cui al perimetro, e a tutte le sedi operative dislocate sul territorio nazionale.

In linea con l'approccio adottato e ad integrazione e completamento dello stesso, Umana ha intrapreso un percorso di certificazione del sistema di gestione per renderlo conforme ai requisiti dello standard ISO

14001:2015, per la gestione dell'ambiente, e ISO 50001:2018, per la gestione dell'energia. Il percorso è stato intrapreso nel 2021 e si è concluso ad inizio maggio 2022 con l'ottenimento delle rispettive certificazioni.

Il perimetro su cui il suddetto sistema di gestione insisterà consta di:

- 1. Sede direzionale ubicata a Marghera (VE)
- 2. 20 filiali selezionate su tutto il territorio nazionale in funzione dei consumi di energia elettrica e gas metano (ove applicabile).

L'approccio, in accordo alle linee guida degli standard di riferimento, consiste nella definizione di una baseline su cui definire obiettivi di miglioramento da perseguire attraverso:

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

Consumi di energia ed emissioni

In linea con le indicazioni della comunità scientifica mondiale, la politica energetica di Umana è di massimizzare l'efficienza nell'uso dell'energia mantenendo al minimo le emissioni di CO₂ in atmosfera.

Seppur operando in un settore che ha un impatto limitato sull'ambiente, crediamo nell'importanza che ciascun attore riveste sul panorama nazionale ed internazionale rispetto alle tematiche dell'efficientamento energetico e, pertanto, ci impegniamo a giocare un ruolo attivo in questa partita che ci coinvolge tutti.

Per questo motivo, come già descritto, partiamo dalle linee guida dello standard ISO 50001:18, che oltre a permetterci di monitorare la nostra modalità di gestione dell'energia, di misurare e fare reporting rispetto agli usi energetici delle nostre sedi e filiali, ci accompagna nell'identificare ed implementare progetti di miglioramento dell'efficienza energetica. A tal fine, il **monitoraggio dei consumi** è stato implementato in 10 siti rappresentativi e in sede centrale tramite degli appositi strumenti installati in loco, e negli altri siti attraverso l'analisi dei dati derivati dalle bollette. Questo monitoraggio può portare alla generazione di risparmi conseguenti al controllo dei consumi anche negli orari nei quali gli uffici non sono occupati ed è utile al fine di stimolare la diffusione di buone pratiche tra le persone. Con lo scopo ulteriore di accrescere la consapevolezza riguardo le tematiche di risparmio energetico e generarlo, verrà pianificata una **formazione specifica** a tutto il personale sulle buone prassi per la gestione dei vettori energetici con l'obiettivo di generare un risparmio nei consumi crescente nel tempo. Infine, è previsto il completamento del programma di relamping delle nostre sedi e filiali non ancora convertite alla tecnologia LED.

Nella tabella sottostante si riportano i consumi energetici in GJ, che per il 2021 riguardano il perimetro comprendente, oltre ad **Umana**, anche **Umana Forma**, **U.Form.** e **Uomo e Impresa**. Il totale dei consumi di energia è di **19.041 GJ**. Per questo motivo, i valori riportati sono difficilmente comparabili rispetto ai consumi registrati nel 2020. Inoltre, a questo proposito, si consideri che il 2020 ha imposto numerose chiusure, anche alle nostre sedi e filiali, a causa della pandemia Covid-19, causando una diminuzione dei consumi rispetto agli anni precedenti.

Un importante elemento che dimostra il rafforzamento del nostro impegno per la tutela ambientale è il contratto di fornitura di energia elettrica proveniente al 100% da fonti rinnovabili con copertura su tutto il territorio nazionale per le sedi e filiali di Umana, Umana Forma, U.Form. e Uomo e Impresa.

CONSUMI DI ENERGIA (GRI 302-1)				
	u.m.	2019	2020	2021
Consumi da fonte non rinnovabile	GJ	10.946	9.919	12.589
Gas naturale	GJ	3.580	3.221	4.783
GPL per autotrazione	GJ	43	2	0
Benzina per la flotta auto	GJ	168	144	116
Gasolio per la flotta auto	GJ	7.155	6.552	7.691
Consumi da fonte rinnovabile	GJ	0	0	0
Consumi di energia acquistata	GJ	5.844	5.592	6.452
da fonti non rinnovabili	GJ	5.844	4.495	0
certificata da fonti rinnovabili	GJ	0	1.097	6.452

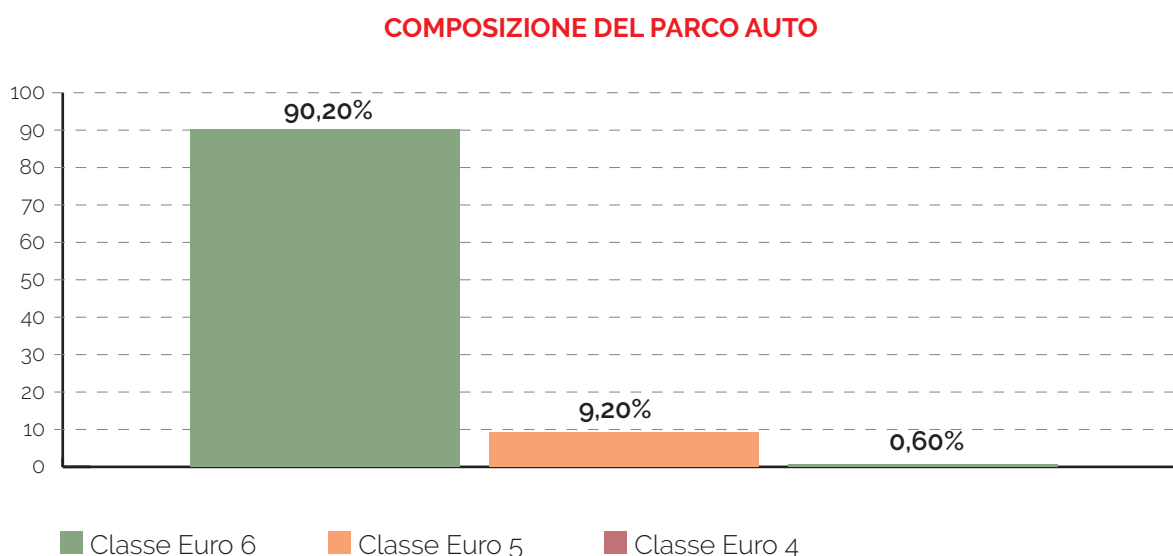
L'indice di intensità energetica¹ per il 2021 risulta essere di 5,3 MWh/dipendente, in leggero rialzo rispetto all'indice di 5,1 MWh/dipendente attestato nel 2020. Questo leggero aumento è causato dalla ripresa delle attività a valle delle chiusure imposte nel 2020 dal Covid-19 e dall'inserimento nel perimetro di rendicontazione di Umana Forma, **U.Form.** e **Uomo e Impresa**. L'indice risulta in miglioramento rispetto ai dati 2019, anno di attività a pieno regime, riflettendo il nostro sforzo nel ridurre gli impatti ambientali.

INTENSITÀ ENERGETICA (GRI 302-3)				
	u.m.	2019	2020	2021
Indice di intensità energetica	MWh/n. dipendenti	5,5	5,1	5,3

¹ 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, in ottica di riduzione delle nostre principali emissioni dirette di CO₂ (Scope 1), derivanti dal consumo di gasolio o benzina per alimentare le auto di proprietà aziendale, continuiamo a rinnovare periodicamente il parco auto, aggiornando lo stesso con la sostituzione delle vetture più inquinanti con altre meno impattanti a livello di emissioni di CO₂. Inoltre, nel corso del 2022, lanceremo il progetto **"Guida Sicura ed Ecodriving"** con l'obiettivo di ridurre ulteriormente i consumi di carburante.

Ad oggi la distribuzione percentuale del parco auto del Gruppo Umana è così composta:



Nel 2021 la percentuale delle auto in Classe Euro 6 ammonta al 90% del totale delle auto del Gruppo, a testimonianza del forte impegno posto nella scelta di mezzi di trasporto sempre più ecologici. Questa decisione è confermata anche dai contenuti della nostra nuova **Travel Policy**, che prevede di preferire mezzi a minore impatto ambientale, ottimizzando 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, privilegiando l'utilizzo di mezzi pubblici.

Con riferimento alle emissioni sono state calcolate le Scope 2 indirette, sia secondo la metodologia location based, sia market based. Nel primo caso le emissioni per il Gruppo risultano essere 500,5 tCO_{2e}, in leggero aumento rispetto al 2020 (462,8 tCO_{2e}), questo aumento è attribuibile anche all'ampliamento del perimetro di rendicontazione, che include le emissioni generate dall'acquisto di energia di Umana Forma, Uomo e Impresa e U.Form. Per il calcolo secondo la metodologia market based le emissioni di tCO_{2e} per il 2021 sono pari a 0.

EMISSIONI GHG TOTALI (GRI 305-1 - 305-2)				
	u.m.	2019	2020	2021
Scope 1 (Emissioni dirette) ¹	tCO _{2e}	682,8	630	755,9
Scope 2 Location based ²	tCO _{2e}	483,7	462,8	500,5
Scope 2 Market based ³	tCO _{2e}	756,3	581,7	0

L'indice di intensità emissiva⁴ di Gruppo per il 2021 risulta essere di 0,50 tCO_{2e} / dipendente, in costante diminuzione rispetto ai dati del 2019 e 2020.

INTENSITÀ DELLE EMISSIONI GHG (GRI 305-4)				
	u.m.	2019	2020	2021
Indice di intensità delle emissioni	tCO _{2e} /n.dipendenti	0,57	0,55	0,50

1 Per il calcolo delle emissioni di Scope 1 sono state usate le linee guida del "UK Department for Business Energy and Industrial Strategy (BEIS)"

2 Per il calcolo delle emissioni Location-Based è stata utilizzata la formula proposta dalle linee guida ABI 2021: ((Y²*278+28*Y⁰*0,0172+265 *Y⁰,0030)/1.000.000). Nella formula applicata Y si riferisce ai kWh di energia elettrica complessivamente acquistato da Umana (sia rinnovabile che non rinnovabile)

3 Per il calcolo delle emissioni Market-Based sono state utilizzate le indicazioni contenute nel "GHG Protocol Scope 2 Guidance"

4 L'indice di intensità emissiva è calcolato dividendo le emissioni Scope 2 calcolate secondo metodologia location based (tCO_{2e}) per il numero totale di dipendenti

La gestione dei rifiuti e l'utilizzo dei materiali

Il nostro percorso quotidiano verso la realizzazione di un modello operativo che tenga sempre maggiormente conto degli impatti ambientali passa anche dalle scelte aziendali in merito alle modalità di gestione dei nostri rifiuti e di utilizzo dei materiali.

La gestione dei rifiuti presso le sedi e le filiali del Gruppo, che avviene nel pieno rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente, è oggetto di particolare attenzione da parte di Umana con l'obiettivo di perseguire nel tempo una progressiva riduzione dei rifiuti prodotti.

Abbiamo da tempo implementato sistemi di **raccolta differenziata** presso ogni società del Gruppo per le frazioni costituite da rifiuti urbani derivanti dall'attività di Ufficio; in particolare, le tipologie di rifiuto oggetto di raccolta differenziata sono afferenti alle seguenti categorie: carta e cartone, plastica, rifiuto secco. Tutti i rifiuti sono gestiti attraverso accordi con l'ente gestore territorialmente competente. Abbiamo anche previsto di sviluppare un programma di formazione specifico sulla raccolta differenziata in azienda, coinvolgendo il 100% dei nostri collaboratori. Inoltre, per uniformarne la gestione presso le nostre sedi, vorremmo sostituire i box di raccolta rifiuti già esistenti uniformandoli mediante l'acquisto di box analoghi in tutte le nostre sedi.

Il toner proveniente da stampanti, fotocopiatrici e fax degli uffici viene raccolto in specifico contenitore o gestito in deposito temporaneo quando ritenuto effettivamente esaurito. La gestione avviene mediante ditta autorizzata, che provvede al servizio di raccolta ed al loro successivo riciclaggio. Prima del conferimento, il toner viene esaminato dal personale incaricato per verificarne l'effettivo esaurimento, nell'ottica della minimizzazione degli sprechi.

La società, nella prospettiva di implementare il Sistema di Gestione Ambiente, ha definito anche un documento di Analisi Ambientale Iniziale, nel quale descrive il proprio approccio alla gestione dei rifiuti derivanti dalle proprie attività in relazione al ciclo di vita dei prodotti/servizi, al fine di cercare di ottimizzarne il più possibile la gestione e di 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. Ognuna delle società, prima di stipulare un contratto per il conferimento a terzi dei rifiuti prodotti e avviarli alle operazioni di recupero e smaltimento, si accerta che tali soggetti rispettino la normativa cogente. In particolare, per ogni soggetto che effettua attività di raccolta/trasporto e/o smaltimento/recupero individuato come possibile gestore dei propri rifiuti, devono essere preliminarmente verificate:

- il possesso della documentazione attestante il rispetto degli adempimenti previsti dalla normativa vigente per l'esercizio delle attività che è chiamato a svolgere (autorizzazione alla gestione di impianti di smaltimento e recupero, comunicazione di inizio attività e/o iscrizione all'Albo nazionale gestori ambientali);

- la corrispondenza tra i codici CER per i quali l'azienda è iscritta/autorizzata e i codici per cui si sta attivando il servizio.

Le organizzazioni gestiscono i formulari di identificazione del rifiuto, le autorizzazioni degli smaltitori, le iscrizioni all'Albo gestori rifiuti e le variazioni proprie e dei suoi partner aziendali.

Registrazioni di carico e scarico

Ogni società provvede, per il tramite dei propri addetti incaricati, 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 disposizioni vigenti. Su tale documento devono necessariamente risultare:

- 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.

La dichiarazione annuale del MUD viene effettuata annualmente secondo le indicazioni fornite dalla C.C.I.A.A. competente e nel rispetto delle disposizioni normative in vigore.

Dal punto di vista della gestione dei materiali, invece, abbiamo definito delle azioni concrete in ottica di riduzione degli impatti ambientali, prioritariamente con riferimento alla **carta**, che nel nostro business assume particolare rilevanza in termini di consumi. Accanto al continuo impegno per lo sviluppo di strumenti digitali che possano sostituire in modo definitivo la documentazione cartacea utilizzata da Umana, come già ampiamente descritto nelle precedenti sezioni, abbiamo ridefinito con i fornitori le caratteristiche dei materiali acquistati e, già oggi, il 28% della carta consumata da Umana è registrata FSC (Forest Stewardship Council) e/o proviene da fonti riciclate.

Indice dei contenuti GRI



GRI Standards	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
PERCENTUALE DI FORNITORI LOCALI (GRI 204-1)			
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
102-1	Nome dell'organizzazione	p.19	
102-2	Attività, principali marchi, prodotti e/o servizi	p.20-21 ; 24	
102-3	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione	Via Colombara, 113 - 30176, Marghera - Venezia, ITALIA	
102-4	Paesi in cui l'organizzazione opera	p.16-17 ; 27	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	p.22-23	
102-6	Mercati serviti	p.25	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	p.26-27 ; 104-105	
102-8	Dipendenti per tipologia di contratto, genere, provenienza, età, appartenenza a categorie protette	p.104-107	
102-9	Descrizione della catena di fornitura	p.155-157	
102-10	Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione riguardanti le dimensioni del Gruppo, la struttura, la proprietà o la catena dei fornitori	p.11	
102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	p.55-57	
102-12	Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	p.29-33 ; 55-57 ; 153 ; 160-163	
102-13	Appartenenza ad associazioni e organizzazioni di sostegno nazionale o internazionale	p.34-37 ; 146-149	
STRATEGIA			
102-14	Dichiarazione del Presidente e dell'Amministratore Delegato	p.7 ; 9	
ETICA E INTEGRITÀ			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento interne all'azienda	p.15 ; 29 ; 55-57	

GRI Standards	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
GOVERNANCE			
102-18	Struttura della Governance	p.27	
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
102-40	Elenco degli stakeholder coinvolti	p.34-37	
102-41	Percentuale dei dipendenti coperti da contratti collettivi di lavoro	Tutti i dipendenti diretti sono coperti da contratti collettivi di lavoro	
102-42	Processo di identificazione e selezione degli stakeholder da coinvolgere	p.34-37	
102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	p.34-37 ; 45 ; 101 ; 133	
102-44	Aspetti chiave e critiche emerse dal coinvolgimento degli stakeholder e relative azioni (stakeholder engagement)	p.34-37 ; 45 ; 101 ; 133	
PRATICHE DI RENDICONTAZIONE			
102-45	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato e indicazione delle società non comprese nel report	p.11	
102-46	Processo di definizione dei contenuti del report e del perimetro di ciascun aspetto	p.11 ; 34-37	
102-47	Elenco degli aspetti identificati come materiali	p.38-43	
102-48	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei bilanci precedenti e motivazioni di tali modifiche	p.11	
102-49	Modifiche significative rispetto al precedente periodo di rendicontazione	p.11	
102-50	Periodo di rendicontazione	p.11	
102-51	Data di pubblicazione del bilancio più recente	Ottobre 2021	
102-52	Periodicità di rendicontazione	Annuale	
102-53	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul bilancio e i suoi contenuti	p.11	

GRI Standards	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	p.11	
102-55	Indice dei contenuti GRI	p.169-175	
102-56	Assurance esterna	Il presente Bilancio di sostenibilità non è stato sottoposto ad assurance (revisione) esterna	
PERFORMANCE ECONOMICA: TOPIC SPECIFIC STANDARDS			
GRI 204: PRATICHE DI APPROVIGIONAMENTO			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	p.11 ; 38-43	
103-2	Modalità di gestione	p.155-157	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	p.155-157	
204-1	Proporzione di spesa verso i fornitori	p.155	
GRI 205: ANTICORRUZIONE			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	p.11 ; 38-43	
103-2	Modalità di gestione	p.55-57	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	p.55-57	
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	p.56	
PERFORMANCE AMBIENTALE: TOPIC SPECIFIC STANDARDS			
GRI 302: ENERGIA			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	p.11 ; 38-43	
103-2	Modalità di gestione	p.163-166	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	p.163-166	
302-1	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	p.164	
302-3	Intensità energetica	p.165	

GRI Standards	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
GRI 305: EMISSIONI			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	p.11 ; 38-43	
103-2	Modalità di gestione	p.163-166	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	p.163-166	
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	p.166	
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	p.166	
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	p.166	
GRI 306: RIFIUTI			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	p.11 ; 38-43	
103-2	Modalità di gestione	p.167-168	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	p.167-168	
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	p.167-168	
306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	p.167-168	
PERFORMANCE SOCIALE: TOPIC SPECIFIC STANDARDS			
GRI 401: OCCUPAZIONE			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	p.11 ; 38-43	
103-2	Modalità di gestione	p.104-107 ; 120-123	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	p.104-107 ; 120-123	
401-1	Numero totale e tasso di assunzioni e turnover del personale	p.104	
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	p.109-113 ; 123-124	

GRI Standards	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO (2018)			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	p.11 ; 38-43	
103-2	Modalità di gestione	p.125-126	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	p.125-126	
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	p.125-126	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	p.125-127	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	p.126	
403-4	Partecipazione e consultazioni dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza	p.127-129	
403-5	Formazione in materia di salute e sicurezza	p.128-130	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	p.91-92 ; 110-113 ; 126	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza all'interno delle relazioni commerciali	p.125-126	
403-9	Infortuni sul lavoro	p.128 ; 130	
GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	p.11 ; 38-43	
103-2	Modalità di gestione	p.114-119	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	p.114-119	
404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente, per genere e per categoria	p.117 ; 119	
GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	p.11 ; 38-43	

GRI Standards	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
103-2	Modalità di gestione	p.105-108 ; 121-123	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	p.105-108 ; 121-123	
405-1	Composizione degli organi di governo e suddivisione dei dipendenti per categoria rispetto al genere, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità	p.27 ; 106 ; 120	
GRI 406: NON DISCRIMINAZIONE			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	p.11 ; 38-43	
103-2	Modalità di gestione	p.29	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	p.29	
406-1	Episodi di discriminazione	Nel corso del 2021 non si sono verificati episodi di discriminazione all'interno dell'organizzazione	
GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	p.11 ; 38-43	
103-2	Modalità di gestione	p.58-59	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	p.58-59	
418-1	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	Nel corso del 2021 non sono pervenuti reclami di violazione dei dati personali di terzi confermati dall'organizzazione	
ATTRATTIVITÀ E FIDELIZZAZIONE			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	p.11 ; 38-43	
103-2	Modalità di gestione	p.49-52	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	p.49-52	
TRASFORMAZIONE DIGITALE			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	p.11 ; 38-43	
103-2	Modalità di gestione	p.60-83	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	p.60-83	

GRI Standards	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
FORMAZIONE ESTERNA E CULTURA D'IMPRESA			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	p.11 ; 38-43	
103-2	Modalità di gestione	p.93-99 ; 146-149	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	p.93-99 ; 146-149	
CULTURA DEL LAVORO E INNOVAZIONE			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	p.11 ; 38-43	
103-2	Modalità di gestione	p.53-54 ; 146-149	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	p.53-54 ; 146-149	
RAPPORTO CON LE COMUNITÀ LOCALI E IL TERRITORIO			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	p.11 ; 38-43	
103-2	Modalità di gestione	p.86-90 ; 146-154	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	p.86-90 ; 146-154	
ORIENTAMENTO SCOLASTICO E ATTIVITÀ CORRELATE			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	p.11 ; 38-43	
103-2	Modalità di gestione	p.136-145	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	p.136-145	
POLITICHE ATTIVE E COLLABORAZIONE CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	p.11 ; 38-43	
103-2	Modalità di gestione	p.84-90 ; 142-145	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	p.84-90 ; 142-145	



Umana S.p.A.

Aut. Min. Lav. Prot. n. 1181 - SG del 13/12/2004

Sede Legale e Direzione Generale:
Via Colombara, 113 - 30176 - Marghera - VENEZIA
Tel. 041.2587311 - Fax 041.2587411 - info@umana.it

www.umana.it



ADERENTE
SISTEMA
CONFINDUSTRIA 