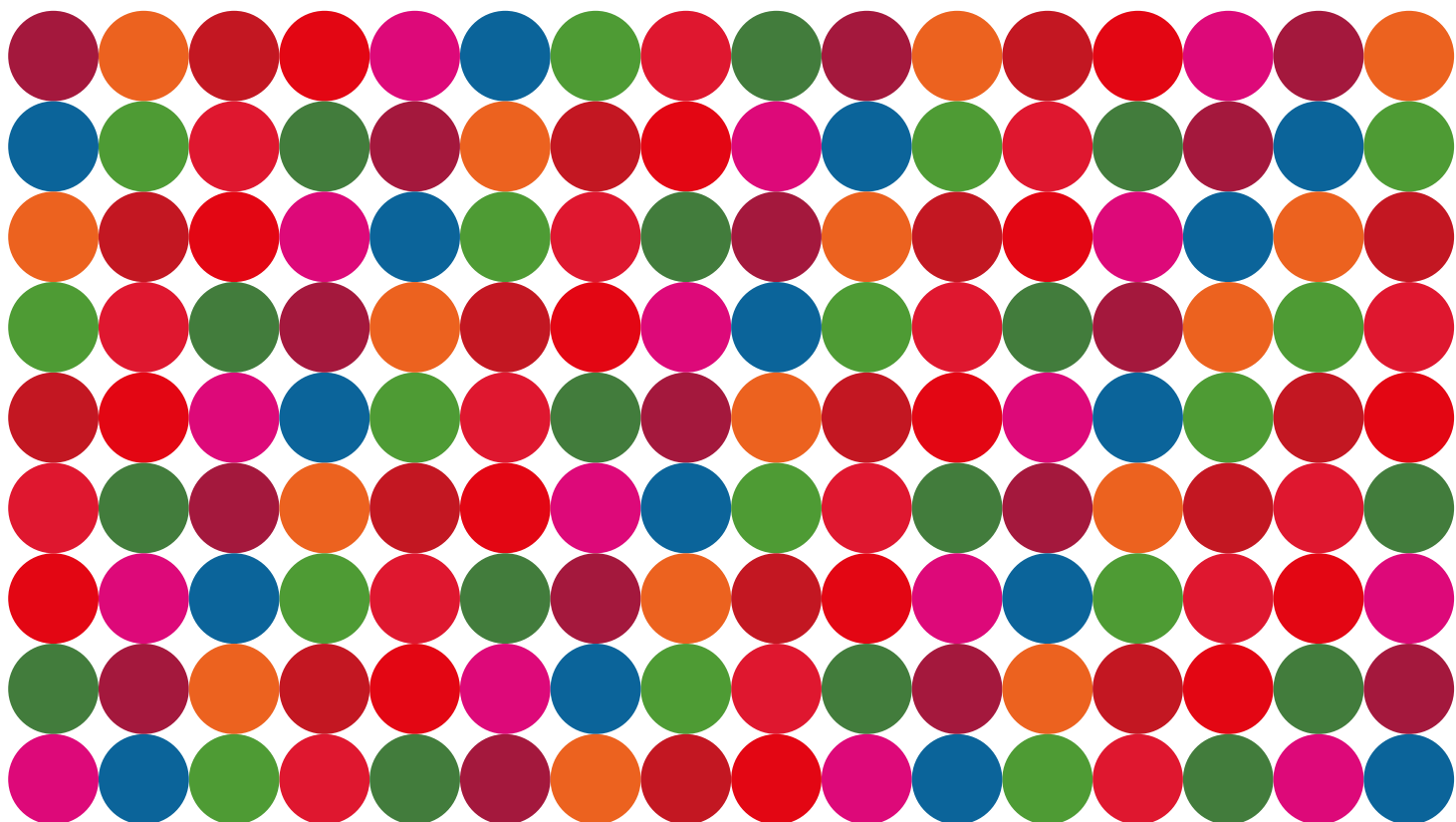


# Bilancio di Sostenibilità







# Bilancio di Sostenibilità

Report 2020



# Indice

Guida alla lettura e indice dei contenuti GRI	6
• Guida alla lettura	6
• Indice dei contenuti GRI	7
<b>Introduzione</b>	<b>13</b>
• Presidente	13
• Amministratore delegato	15
<b>Umana in Italia</b>	<b>17</b>
• La Missione di Umana	19
La storia di Umana in Italia e lo sviluppo futuro	20
<b>Agenzia per il Lavoro</b>	<b>23</b>
• I Nostri Servizi	24
• Aziende del Gruppo Umana	26
• Divisioni Specializzate	28
• Aree Specialistiche	29
• Performance economica e sistema di governo	30
<b>L'approccio di Umana alla sostenibilità</b>	<b>32</b>
• L'impatto di Umana sugli obiettivi per lo sviluppo sostenibile	34
• Stakeholder, modalità di coinvolgimento e analisi di materialità	36
<b>Il nostro impegno per il mondo del lavoro e per i lavoratori</b>	<b>45</b>
<b>La centralità della persona per Umana</b>	<b>48</b>
• Garantire la soddisfazione dei clienti	49
• Garantire integrità nei rapporti con le persone	51
• Umana e la diffusione della cultura del lavoro	54
• Rispetto della privacy	57
• Umana e il percorso di digitalizzazione	58
<b>Collaborare con le imprese, le associazioni di categoria e le Istituzioni</b>	<b>69</b>
• Le principali iniziative svolte in collaborazione con le associazioni di categoria	69
• La collaborazione con il mondo delle imprese	72
• Promuovere il dialogo con le Istituzioni e con la Pubblica Amministrazione	73
<b>Umana e le Politiche Attive per il Lavoro</b>	<b>75</b>
<b>Il valore dell'assistenza familiare</b>	<b>79</b>
<b>Formare per rispondere ai fabbisogni del mercato del lavoro</b>	<b>81</b>
• Formazione per le imprese	83
• Formazione per le persone	84

<b>Le nostre persone</b>	<b>87</b>
Valorizzare il capitale umano	90
• I nostri dipendenti diretti	91
• I nostri lavoratori in somministrazione	103
Garantire la sicurezza dei luoghi di lavoro	108
• Sicurezza sul lavoro per i dipendenti diretti	109
• Sicurezza sul lavoro per il personale somministrato	111
<b>Creare e condividere valore con le comunità e il territorio</b>	<b>115</b>
Accompagnare i giovani	118
• Collaborazione attiva tra Scuole, Università e mondo del lavoro	119
• Il valore dell'orientamento scolastico	123
• La forza dello strumento dell'Apprendistato	124
Tutelare e coinvolgere il territorio	127
• Coinvolgere le comunità locali	127
• Il valore della cultura	128
• Il valore dello sport	130
Dialogare con i fornitori	133
<b>La nostra responsabilità ambientale</b>	<b>135</b>
Minimizzare il nostro impatto ambientale	137
• Consumi di energia ed emissioni	140

# Guida alla lettura e indice dei contenuti GRI

## Guida alla lettura

Il Bilancio di Sostenibilità 2020 rappresenta un ulteriore passo di Umana nel suo costante impegno ad agire responsabilmente ed è volto ad instaurare una 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. 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 2020, 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. per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020. 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 attive nella fornitura di lavoro temporaneo e nei servizi connessi a tali attività. I dati e le informazioni ambientali si riferiscono alle sedi e alle filiali del Gruppo.

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

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

## Indice dei contenuti GRI

GRI Standards	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
<b>GRI 102: INFORMATIVA GENERALE</b>			
<b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>			
102-1	Nome dell'organizzazione	23	
102-2	Attività, principali marchi, prodotti e/o servizi	24 - 25; 28	
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	20 - 21; 31	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	26 - 27	
102-6	Mercati serviti	29	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	30 - 31; 91	
102-8	Dipendenti per tipologia di contratto, genere, provenienza, età, appartenenza a categorie protette	91 - 93	
102-9	Descrizione della catena di fornitura	133	
102-10	Modifiche significative durante il periodo di rendicontazione riguardanti le dimensioni del Gruppo, la struttura, la proprietà o la catena dei fornitori	6	
102-11	Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale	52	
102-12	Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	32 - 33; 51; 131; 138	
102-13	Appartenenza ad associazioni e organizzazioni di sostegno nazionale o internazionale	37; 69	
<b>STRATEGIA</b>			
102-14	Dichiarazione del Presidente e dell'Amministratore Delegato	13; 15	
<b>ETICA E INTEGRITÀ</b>			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento interne all'azienda	19; 32 - 33; 51 - 52	
<b>GOVERNANCE</b>			
102-18	Struttura della Governance	31	
<b>COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>			

GRI Standards	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
102-40	Elenco degli stakeholder coinvolti	36 - 39	
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	36 - 39	
102-43	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	36 - 37; 45; 87; 115	
102-44	Aspetti chiave e critiche emerse dal coinvolgimento degli stakeholder e relative azioni (stakeholder engagement)	36 - 37; 45; 87; 115	
<b>PRATICHE DI RENDICONTAZIONE</b>			
102-45	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato e indicazione delle società non comprese nel report	6	
102-46	Processo di definizione dei contenuti del report e del perimetro di ciascun aspetto	6; 36-39	
102-47	Elenco degli aspetti identificati come materiali	40 - 43	
102-48	Spiegazione degli effetti di qualsiasi modifica di informazioni inserite nei bilanci precedenti e motivazioni di tali modifiche	6	
102-49	Modifiche significative rispetto al precedente periodo di rendicontazione	6	
102-50	Periodo di rendicontazione	6	
102-51	Data di pubblicazione del bilancio più recente	Non applicabile, questo è il primo report redatto dall'organizzazione	
102-52	Periodicità di rendicontazione	Annuale	
102-53	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul bilancio e i suoi contenuti	6	
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	6	
102-55	Indice dei contenuti GRI	7 - 11	
102-56	Assurance esterna	Il presente Bilancio di sostenibilità non è stato sottoposto ad assurance (revisione) esterna	
<b>PERFORMANCE ECONOMICA: TOPIC SPECIFIC STANDARDS</b>			
<b>GRI 204: PRATICHE DI APPROVIGIONAMENTO</b>			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	6; 36 - 43	
103-2	Modalità di gestione	133	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	133	
204-1	Proporzione di spesa verso i fornitori	133	



GRI Standards	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
<b>GRI 205: ANTICORRUZIONE</b>			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	6: 36 - 43	
103-2	Modalità di gestione	51 - 53	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	51 - 53	
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	52	
<b>PERFORMANCE AMBIENTALE: TOPIC SPECIFIC STANDARDS</b>			
<b>GRI 302: ENERGIA</b>			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	6: 36 - 43	
103-2	Modalità di gestione	140 - 141	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	140 - 141	
302-1	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	140	
302-3	Intensità energetica	140	
<b>GRI 305: EMISSIONI</b>			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	6: 36 - 43	
103-2	Modalità di gestione	140 - 141	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	140 - 141	
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	141	
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	141	
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	141	
<b>PERFORMANCE SOCIALE: TOPIC SPECIFIC STANDARDS</b>			
<b>GRI 401: OCCUPAZIONE</b>			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	6: 36 - 43	
103-2	Modalità di gestione	87: 90 - 93	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	87: 90 - 93	
401-1	Numero totale e tasso di assunzioni e turnover del personale	91:	
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	96 - 97; 106 - 107	
<b>GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO (2018)</b>			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	6: 36 - 43	
103-2	Modalità di gestione	108	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	108	
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	108	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	108 - 109	

GRI Standards	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
403-3	Servizi di medicina del lavoro	112 - 113	
403-4	Partecipazione e consultazioni dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza	108 - 109	
403-5	Formazione in materia di salute e sicurezza	110 - 111	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	112 - 113	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza	108 - 109	
403-9	Infortuni sul lavoro	110 - 111	
<b>GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE</b>			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	6; 36 - 43	
103-2	Modalità di gestione	84; 98 - 102; 105 - 106	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	84; 98 - 102; 105 - 106	
404-1	Ore di formazione medie annue per dipendente, per genere e per categoria	102	
<b>GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ</b>			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	6; 36 - 43	
103-2	Modalità di gestione	90; 92; 104	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	90; 92; 104	
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	31; 91 - 92; 103	
<b>GRI 406: NON DISCRIMINAZIONE</b>			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	6; 36 - 43	
103-2	Modalità di gestione	32	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	32	
406-1	Episodi di discriminazione	Nel corso del 2020 non si sono verificati episodi di discriminazione all'interno dell'organizzazione	
<b>GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI</b>			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	6; 36 - 43	
103-2	Modalità di gestione	57	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	57	
418-1	Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori	Nel corso del 2020 non sono pervenuti reclami di violazione dei dati personali di terzi confermati dall'organizzazione	

GRI Standards	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagina/Note	Omissioni
<b>ATTRATTIVITÀ E FIDELIZZAZIONE</b>			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	6: 36 - 43	
103-2	Modalità di gestione	49 - 50	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	49 - 50	
<b>TRASFORMAZIONE DIGITALE</b>			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	6: 36 - 43	
103-2	Modalità di gestione	58 - 68	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	58 - 68	
<b>FORMAZIONE ESTERNA E CULTURA D'IMPRESA</b>			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	6: 36 - 43	
103-2	Modalità di gestione	69; 81	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	69; 81	
<b>CULTURA DEL LAVORO E INNOVAZIONE</b>			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	6: 36 - 43	
103-2	Modalità di gestione	54; 69	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	54; 69	
<b>RAPPORTO CON LE COMUNITÀ LOCALI E IL TERRITORIO</b>			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	6: 36 - 43	
103-2	Modalità di gestione	69; 75; 127	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	69; 75; 127	
<b>ORIENTAMENTO SCOLASTICO E ATTIVITÀ CORRELATE</b>			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	6: 36 - 43	
103-2	Modalità di gestione	118	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	118	
<b>POLITICHE ATTIVE E COLLABORAZIONE CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</b>			
103-1	Descrizione dell'aspetto materiale e relativo perimetro	6: 36 - 43	
103-2	Modalità di gestione	73; 75; 79	
103-3	Valutazione della modalità di gestione	73; 75; 79	





**Maria Raffaella Caprioglio**

Presidente

Ogni singolo evento, ogni progetto, ogni iniziativa realizzata da quel 13 febbraio 1998 - giorno in cui Umana ricevette l'Autorizzazione Ministeriale ad operare - mi erano note, ma rileggerle tutte assieme, una dopo l'altra, ha suscitato in me una forte emozione, quasi un senso di incredulità.

Gli stessi sentimenti che vivranno moltissime altre persone. Tutte quelle, e sono tante, con le quali abbiamo condiviso questo percorso, tutto o anche una sola parte di esso. Un percorso di vita e di lavoro.

Vita e lavoro perché questa esperienza, iniziata oramai 23 anni fa, è stata ed è ancora un unicum, un percorso di crescita personale e professionale, di arricchimento, di osmosi.

Per questo il nostro bilancio di sostenibilità è parte di noi, senza spazi per mode o tendenze mainstream.

Le sue radici poggiano sui valori fondanti di Umana, connaturati in tutti coloro che hanno fatto parte di questo percorso, non importa se fin dall'inizio o da poco tempo.

Abbiamo recentemente riletto il nostro Codice Etico del 2004 e abbiamo scoperto e riscoperto in questa occasione che i nostri valori di sostenibilità erano già tutti lì, ben delineati. Una conferma al fatto che solo le iniziative con radici profonde crescono davvero.

Il nostro è un lavoro di avanguardia e di trincea. Sempre attenti a ciò che potrà accadere, a dare valore aggiunto alle persone e alle imprese che si affidano a noi. Tesi alla coerenza, ma sempre pronti a reinventare l'organizzazione quando le regole e le norme che governano il nostro mondo cambiano e a volte sono stravolte all'improvviso.

Occuparsi di lavoro vuol dire occuparsi di sostenibilità. Per noi il lavoro deve essere sostenibile perché sostenibilità del lavoro significa dare alle persone un contratto di lavoro regolare, provvedere alla loro sicurezza e alla loro crescita professionale. Vuol dire essere sempre pronti a supportare le imprese accompagnandole ad affrontare nel modo migliore, con soluzioni adeguate e corrette, le loro esigenze di flessibilità.

Sostenibilità vuol dire per noi poter contare su un'azienda capitalizzata, solida e integra, capace di affrontare le improvvise tempeste, e in questi anni ne abbiamo avuto la prova in più occasioni.

Sostenibilità è anche l'attenzione che abbiamo posto in questi anni verso i giovani, cercando di prepararli al mondo del lavoro e alle sue regole, dando loro la possibilità di imparare il valore della sicurezza e l'importanza di crescere attraverso un lavoro regolare, coltivando la forza di mettersi in gioco, per fare nuove esperienze e per conoscersi meglio.

Così come è stato nel 2004 per la redazione del Codice Etico, il nostro Bilancio di Sostenibilità è oggi frutto di un lavoro di squadra che ha coinvolto tutti i livelli aziendali.

Il nostro obiettivo è che le persone che avranno la voglia, il tempo e la pazienza di leggerlo, riconoscano in esso Umana, chiunque sia stato in questi anni il loro riferimento. E si riconoscano in noi.

È a tutti loro, stakeholder e colleghi, che va il mio grazie. Per averci fatto crescere come azienda e per avermi fatto crescere come persona.





**Giuseppe Venier**

Amministratore delegato

Vent'anni fa eravamo una giovane startup innovativa. Ci presentavamo e chiedevamo fiducia al mercato sulla nostra capacità di offrire dei servizi e di essere in grado di farlo continuativamente nel lungo periodo: alle aziende, alle persone, ai finanziatori, chiedevamo di avere fiducia che negli anni saremmo stati in grado di ripagarli per aver creduto in noi.

Poi in breve tempo sono arrivati risultati e bilanci positivi. I numeri che ci rappresentavano davano valore e credibilità alle nostre parole. Io però mi rendevo conto che il bilancio civilistico e i nostri piani industriali non rappresentavano un'informativa sufficiente per chi stava credendo in noi, perché le informazioni rilevanti sul nostro sviluppo futuro non erano presenti nei nostri, pur ottimi, documenti economico-finanziari.

Quali informazioni? In primis quelle sulle persone. Per un'azienda come la nostra il valore attuale e futuro è nelle persone: età, formazione di base, formazione continua e aggiornamento, competenze, soddisfazione e senso di appartenenza, valori e capacità di trasferirli nelle attività lavorative. Motivazione.

Poi la capacità di fare innovazione. Che poi è la capacità di fare le cose vecchie in maniera nuova e non tanto cose nuove in maniera vecchia. Saper leggere il cambiamento in anticipo, capire le esigenze future, trovare le risposte e ingegnerizzarle, sapendole raccontare al mercato e rendendole profittevoli o, meglio, sostenibili.

E, ancora, la reputazione. Quanto eravamo - siamo - credibili e riconosciuti: dai nostri clienti, aziende e persone, dai nostri dipendenti e collaboratori, dalle istituzioni, dai corpi intermedi. Non solo i nostri bilanci non contenevano queste informazioni, ma soprattutto quanto l'azienda stessa le conosceva e riusciva a governarle?

Negli anni siamo cresciuti. E molto. E sempre abbiamo avuto come focus l'attenzione a capire se la nostra crescita sarebbe stata sostenibile: per la nostra azienda, il territorio e la comunità. E di più, abbiamo sempre lavorato perché i nostri servizi creassero valore per i nostri stakeholder nel tempo: perché le scelte che facevano attraverso di noi risultassero sostenibili nel lungo periodo, e anzi conducessero ad un miglioramento della loro posizione e del loro status. Aziende e lavoratori.

Questo è il nostro primo bilancio di sostenibilità. Racconta molto di chi siamo e cosa abbiamo fatto, ma deve servire soprattutto a noi per definire che futuro costruire e che nuovi obiettivi di miglioramento porsi.

Obiettivi sostenibili. Obiettivi di sostenibilità.

È il frutto di un lavoro corale, per il quale voglio ringraziare tutti, anche chi non ci ha lavorato direttamente, perché in ogni caso vi è rappresentato il suo lavoro. È ed è stato, prima di tutto, utile per noi: per migliorare la nostra consapevolezza e la nostra capacità di governance.

Confidiamo che le informazioni e le notizie, che insieme a noi avrete la pazienza di leggere e condividere, sappiano offrire un'immagine più nitida di quanto complesse, sfidanti e rilevanti - direi strategiche - siano l'insieme delle attività che con impegno e passione cerchiamo di condurre e ci aiutino a migliorare la nostra capacità di contribuire ad uno sviluppo non solo sostenibile, ma anche inclusivo e di benessere delle nostre comunità.





# Umana in Italia



## Highlights



**1997**

Anno di nascita di Umana

**140**

filiali in 15 regioni

**12**

Aree Specialistiche

**1400**

collaboratori

**30.000**

LAVORATORI SOMMINISTRATI  
di cui 6000 a tempo  
indeterminato

**640.000**

PERSONE INSERITE  
NEL MONDO DEL LAVORO  
(1997 - 2020)

## La Missione di Umana

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.

**725**

MILIONI DI €  
FATTURATO (2019)  
610 milioni (2020)  
830 milioni (stima 2021)

**>45.500**

ORE DI FORMAZIONE  
INTERNA EROGATE  
nel triennio 2018-2020

**>160.000**

STUDENTI COINVOLTI  
in attività di orientamento  
nel triennio 2018-2020

**>2.000**

EVENTI DI ORENTAMENTO  
nel triennio 2018-2020

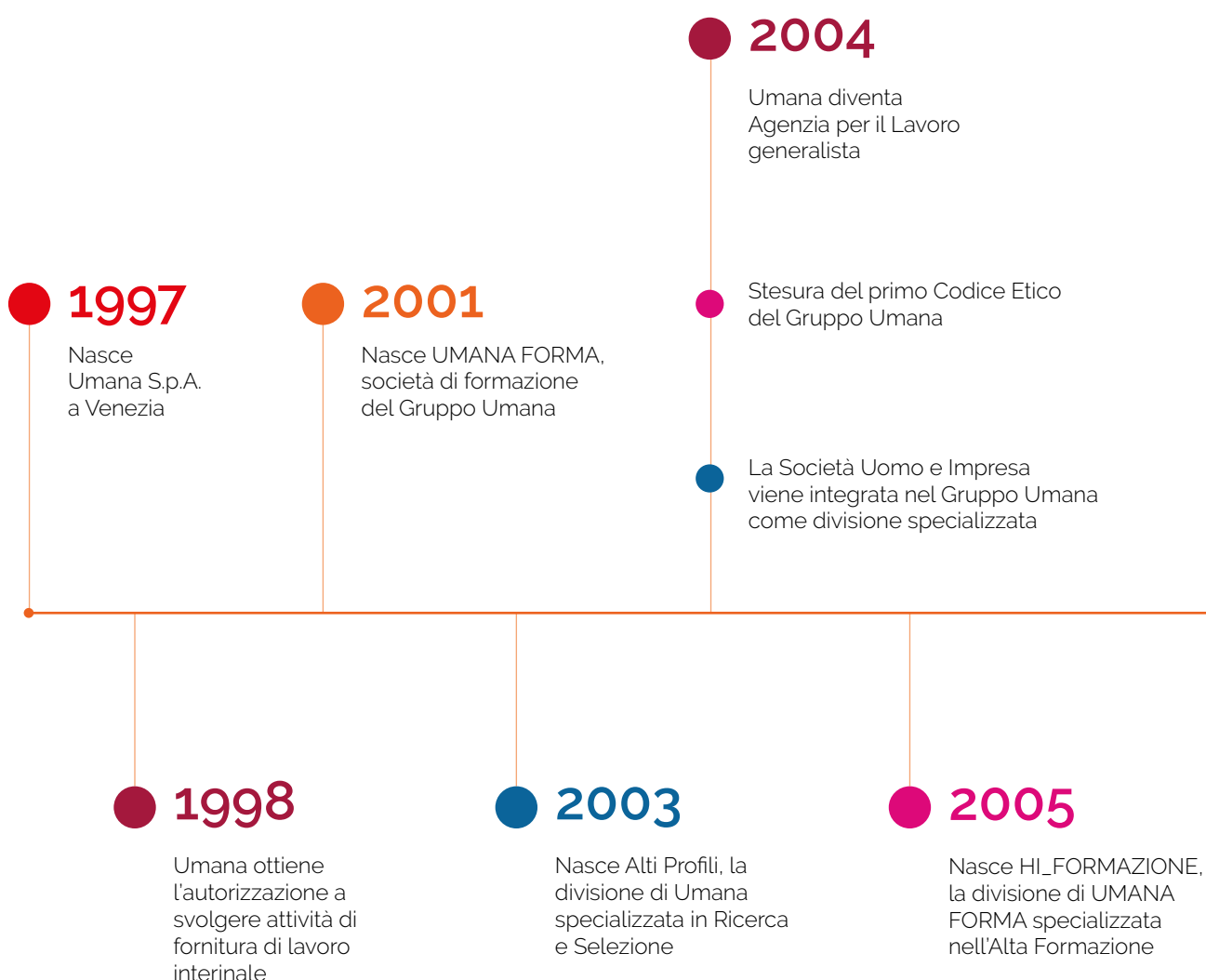
**57**

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

**10.400**

PERSONE FORMATE  
attraverso il fondo  
Forma.Temp. (2020)

# 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

## 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)

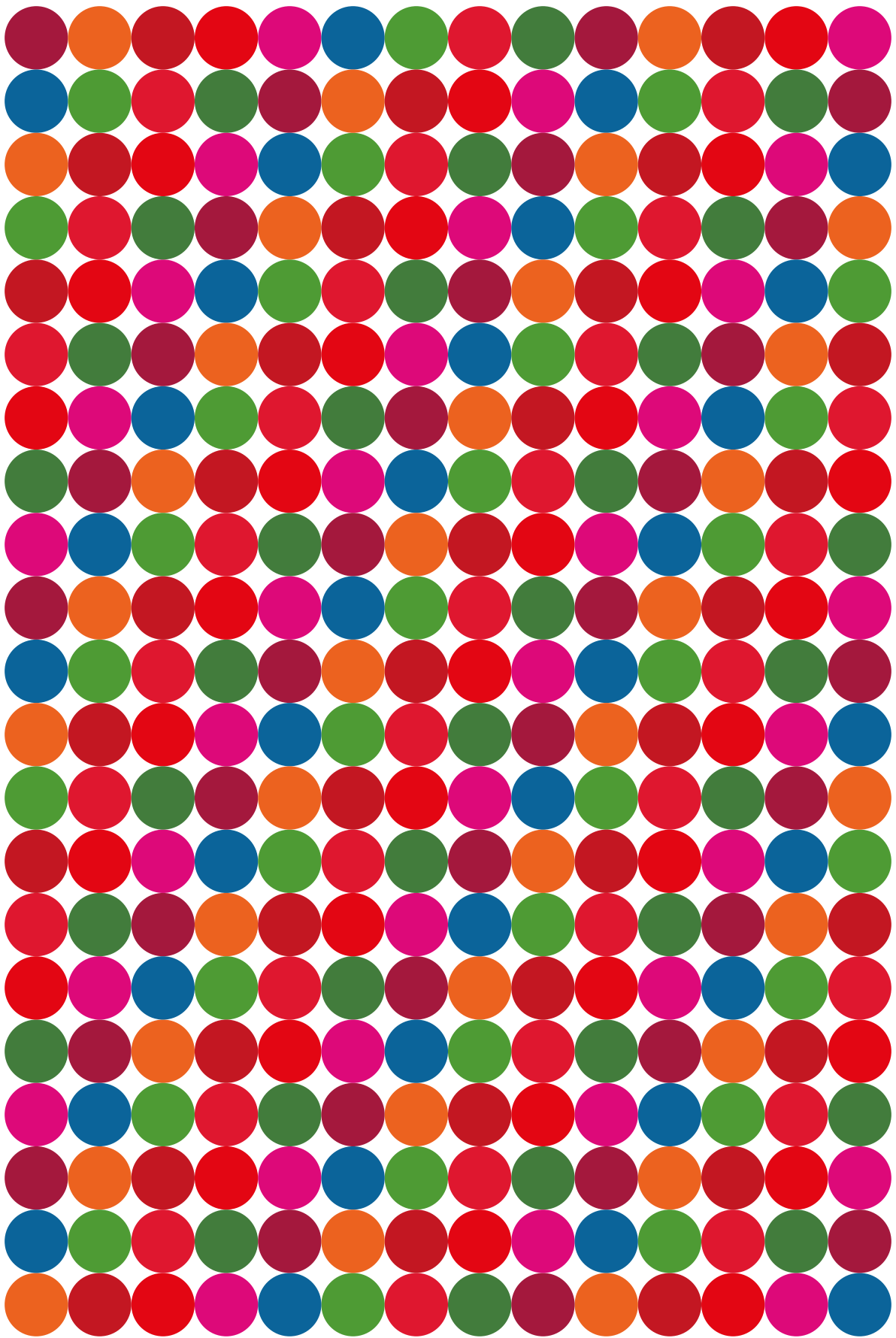
## 2011

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



# 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, è diventata 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 *flexsecurity* 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 per 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 nel mercato. Grazie alla nostra esperienza in questo campo, mettiamo in contatto i migliori candidati per le aziende clienti, facilitando lo sviluppo delle rispettive potenzialità e crescita nel tempo.



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.

## 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, che realizza corsi di formazione manageriale, in modalità outdoor, indoor ed e-learning, con contenuti costruiti sulle esigenze manifestate dalle singole aziende clienti.



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 5 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 una è realtà italiana digitale focalizzata sull'e-recruiting; 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, fiere digitali e consulenza nel digital recruitment.

## 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, 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



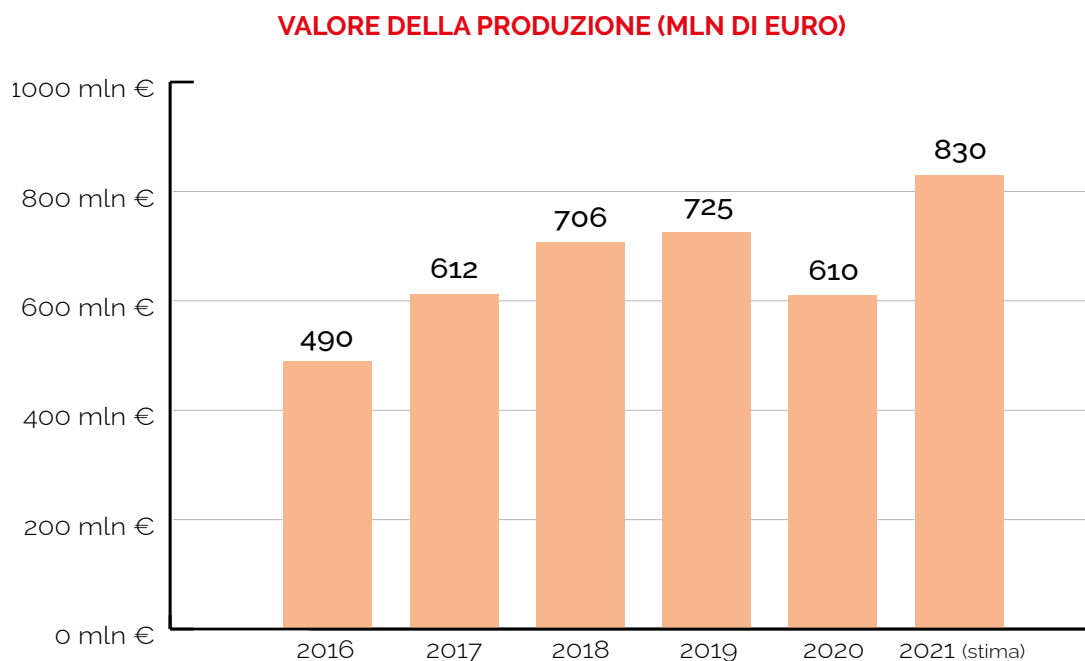
Collocamento mirato  
lavoratori disabili



Pubblica  
Amministrazione

## Performance economica e sistema di governo

Umana S.p.A. ha chiuso l'esercizio 2019 con un risultato netto di competenza pari a 29 milioni di euro e ha confermato la costante tendenza di crescita del valore della produzione registrato negli ultimi quattro esercizi che è passato da 490 milioni di Euro del 2016 a 725 milioni di Euro nel 2019 (con un incremento del 3% sul valore della produzione 2018).



La performance della società in termini di ricavi per il 2019 è stata migliore di quella del mercato di riferimento, che ha subito una situazione di forte rallentamento per motivi strettamente economici, ma anche di contesto normativo.

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 nel territorio del Nord Est e in Umbria, pur avendo continuato a consolidare la crescita anche nelle aree geograficamente di più recente interesse (Campania, Liguria, Puglia) e aprendo nuove filiali anche in territori più maturi come Lombardia e Lazio. Secondo i dati in nostro possesso (fonte Forma.Temp.), la quota di mercato di Umana si attesta stabilmente attorno al 6%.

<b>COMPONENTI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE PER FASCIA D'ETÀ AL 07/06/2021 (GRI 405-1)</b>				
<b>Età</b>	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Totale</b>	<b>%</b>
<= 29 anni	-	-	-	-
30 - 50 anni	2	1	3	25%
≥ 51 anni	8	1	9	75%
<b>Totale</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>
%	83,3%	16,7%	100%	

# L'approccio di Umana alla sostenibilità



Il tema della sostenibilità del lavoro è sempre stato per noi un elemento irrinunciabile e prioritario. Il rispetto delle norme, delle leggi, delle direttive e dei regolamenti nazionali ed internazionali sono solo i prerequisiti irrinunciabili secondo i quali conduciamo le nostre attività.

In un contesto lavorativo in continua evoluzione, in cui i rapporti tra azienda e persone non possono prescindere dalla valorizzazione delle reciproche competenze e capacità al fine di rispondere alle sfide che il contesto economico dovuto alla pandemia da Covid-19 pone al sistema economico, non abbiamo mai rinunciato al nostro impegno nel garantire un lavoro legale, dignitoso, correttamente retribuito in un ambiente di lavoro protetto e sicuro, che coinvolga il maggior numero possibile di persone, nel rispetto delle diversità, delle potenzialità e aspettative di ciascuno. E nel fare questo, con tutti i nostri interlocutori, in ogni nostra azione e ogni giorno, crediamo fortemente che la correttezza dei rapporti e la trasparenza delle nostre relazioni siano valori ai quali non possiamo rinunciare.

Per noi, che viviamo il mondo delle imprese quotidianamente, non può esserci sostenibilità del lavoro senza sostenibilità economica, che è garanzia di efficienza e redditività. Solo un'azienda sana, capace di generare valore e profitto può contribuire ad accrescere la propria comunità, portare dignità e benessere agli individui che la compongono, sviluppare nuove competenze, nuove tecnologie, nuovi rapporti con le altre realtà economiche e sociali, nuovo lavoro. Solo un'azienda economicamente sana può sviluppare un approccio corretto e sostenibile all'ambiente in cui è inserita e generare ricchezza per il territorio e le forze sociali della comunità in cui opera.

Il nostro approccio al mondo del lavoro e alle norme che lo regolano è sempre stato volto alla valorizzazione delle potenzialità e delle aspettative sia delle aziende, sia dei lavoratori: solo così possiamo rispondere appieno al mandato ricevuto dalle imprese accompagnandole nel loro percorso, e al contempo rispettando le esigenze e le aspettative dei lavoratori, supportandoli nel loro sviluppo professionale e, nel caso, costruendo insieme a loro un percorso formativo capace di accrescerne l'occupabilità.

Le persone sono la nostra forza, la nostra risorsa più preziosa: promuoviamo il valore delle risorse umane, allo scopo di migliorare e accrescere il patrimonio e la competitività delle competenze e conoscenze possedute da ciascuno, valorizzandone le differenze e condannando qualsiasi forma di discriminazione in tutte le fasi della vita professionale di un individuo.



Siamo profondamente convinti della responsabilità che abbiamo verso la collettività, consapevoli del ruolo sociale che rivestiamo in un ambito esteso e del contributo che possiamo portare allo sviluppo economico e sociale e al benessere generale delle comunità in cui operiamo.

Ci impegniamo costantemente e quotidianamente per garantire alle imprese e alle persone con cui ci interfacciamo affidabilità e continuità dei nostri servizi. Attraverso questo approccio rispondiamo in modo rapido ed efficace alle sollecitazioni delle imprese e garantiamo la diffusione di un modello di flessibilità sostenibile. Per noi il lavoro è un valore perché attraverso il lavoro le aziende e le persone crescono, insieme.

Il nostro approccio al lavoro è teso al rispetto dei principi della responsabilità sociale e della sostenibilità ben descritto nel sistema di valori richiamati in precedenza e formalizzato nel Codice Etico. Siamo stati la prima Agenzia per il Lavoro in Italia a rendere pubblico un proprio Codice Etico: quel documento, pubblicato nel 2004, ha posto le basi e resta tutt'oggi il punto di riferimento per continuare ad operare in una logica di responsabilità sociale e di sostenibilità del lavoro.

Abbiamo sempre sostenuto il concetto di responsabilità sociale d'impresa, inteso non solo come sensibilizzazione nei confronti delle persone, ma anche come corretta e trasparente gestione dei rapporti con i clienti e del capitale umano. In tal senso abbiamo tradotto l'approccio sopra richiamato in un metodo di lavoro che rendesse fattivi i nostri valori e il nostro impegno.

A tale scopo dunque il sistema di gestione aziendale, quale complesso di politiche, procedure documentate e istruzioni di lavoro di cui Umana si era dotata per il governo dei propri processi, già certificato nel 2006 secondo la norma UNI EN ISO 9001, nell'edizione vigente, è stato integrato con i requisiti, ove non già espliciti, degli standard di responsabilità sociale internazionalmente riconosciuti.

I valori si sono dunque trasformati in prassi, e le prassi sono entrate a fare parte del modo in cui tutti i giorni svolgiamo il nostro lavoro; il nostro approccio olistico rispetto a tutti i requisiti dei nostri clienti, persone e aziende, pubbliche e private, e il nostro impegno sulle tematiche della responsabilità sociale ci hanno condotti all'ottenimento della certificazione del nostro sistema di gestione integrato secondo lo standard SA8000, nell'edizione vigente.

## L'impatto di Umana sugli obiettivi per lo sviluppo sostenibile

Il 25 settembre 2015 le Nazioni Unite hanno approvato l'**Agenda 2030 Globale** per lo sviluppo sostenibile e i relativi 17 Obiettivi per lo sviluppo sostenibile - **Sustainable Development Goals (SDGs)**, articolati a loro volta in 169 Target.

I **17 Sustainable Development Goals** che compongono l'Agenda 2030 si riferiscono a diversi ambiti dello sviluppo sociale, economico e ambientale. Sono presenti come componenti irrinunciabili numerosi riferimenti al benessere delle persone e a un'equa distribuzione dei benefici dello sviluppo.

Per far sì che tali obiettivi vengano raggiunti entro il 2030, tutti gli Stati devono impegnarsi nel definire una propria strategia di sviluppo sostenibile, in forte collaborazione con le aziende e tutte le componenti della società.

### OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



## I goal prioritari per Umana

Consapevoli del nostro ruolo nel contribuire al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile, soprattutto a livello nazionale, abbiamo avviato un percorso volto a comprendere quali tematiche di sostenibilità siano prioritarie al fine di declinare più approfonditamente il nostro impegno su questi aspetti, in linea con gli SDGs.

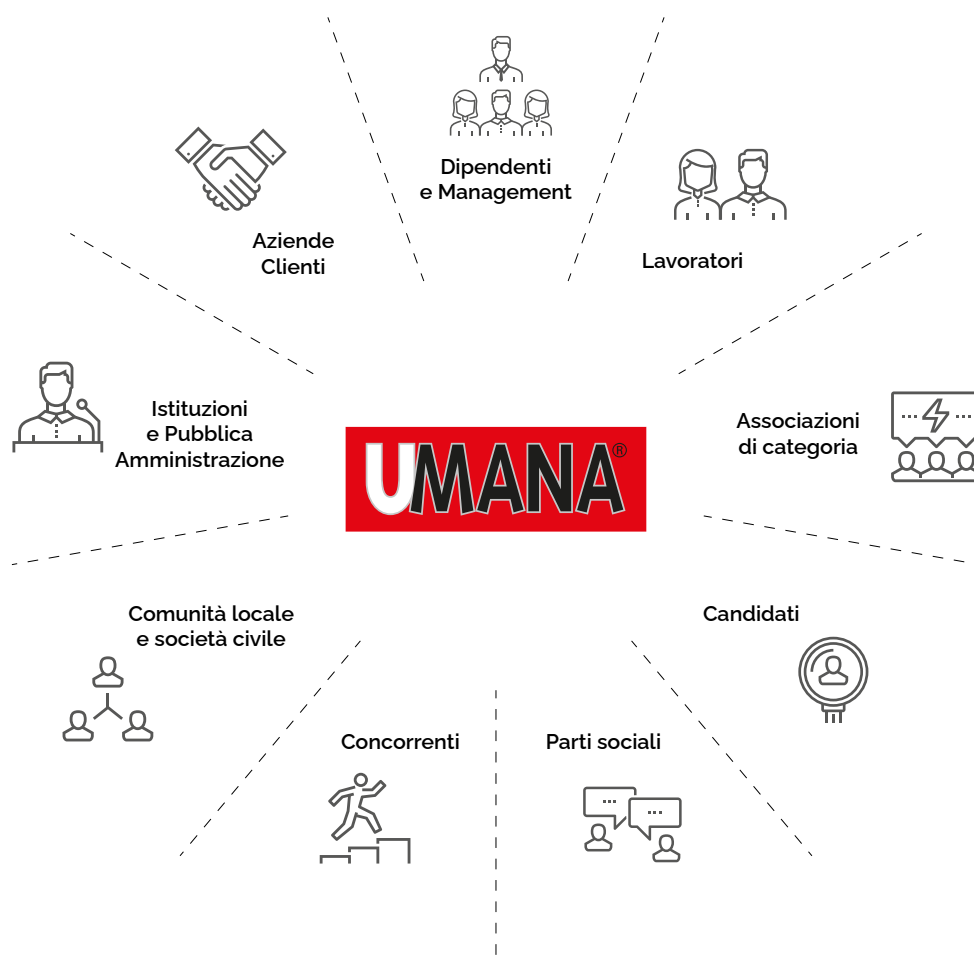
All'interno di questo percorso abbiamo identificato alcuni obiettivi prioritari per le nostre aree di attività: tali obiettivi, e il relativo impatto derivante dalle nostre attività di business, verranno descritti dettagliatamente all'inizio di ciascun capitolo del presente documento.



## Stakeholder, modalità di coinvolgimento e analisi di materialità

Gli stakeholder sono quei soggetti che possono essere influenzati in modo significativo dalle attività di un'organizzazione o le cui azioni possono influenzare le attività dell'organizzazione stessa: nello svolgimento delle nostre attività operative interagiamo con una moltitudine di **stakeholder** interni ed esterni, le cui istanze sono approfondite grazie a specifiche modalità di coinvolgimento volte ad accrescere la nostra reciproca relazione. Il dialogo con gli stakeholder è una tematica centrale per noi, e comprendere le loro esigenze è un passo fondamentale nel nostro percorso di sostenibilità.

### Gli Stakeholder di Umana



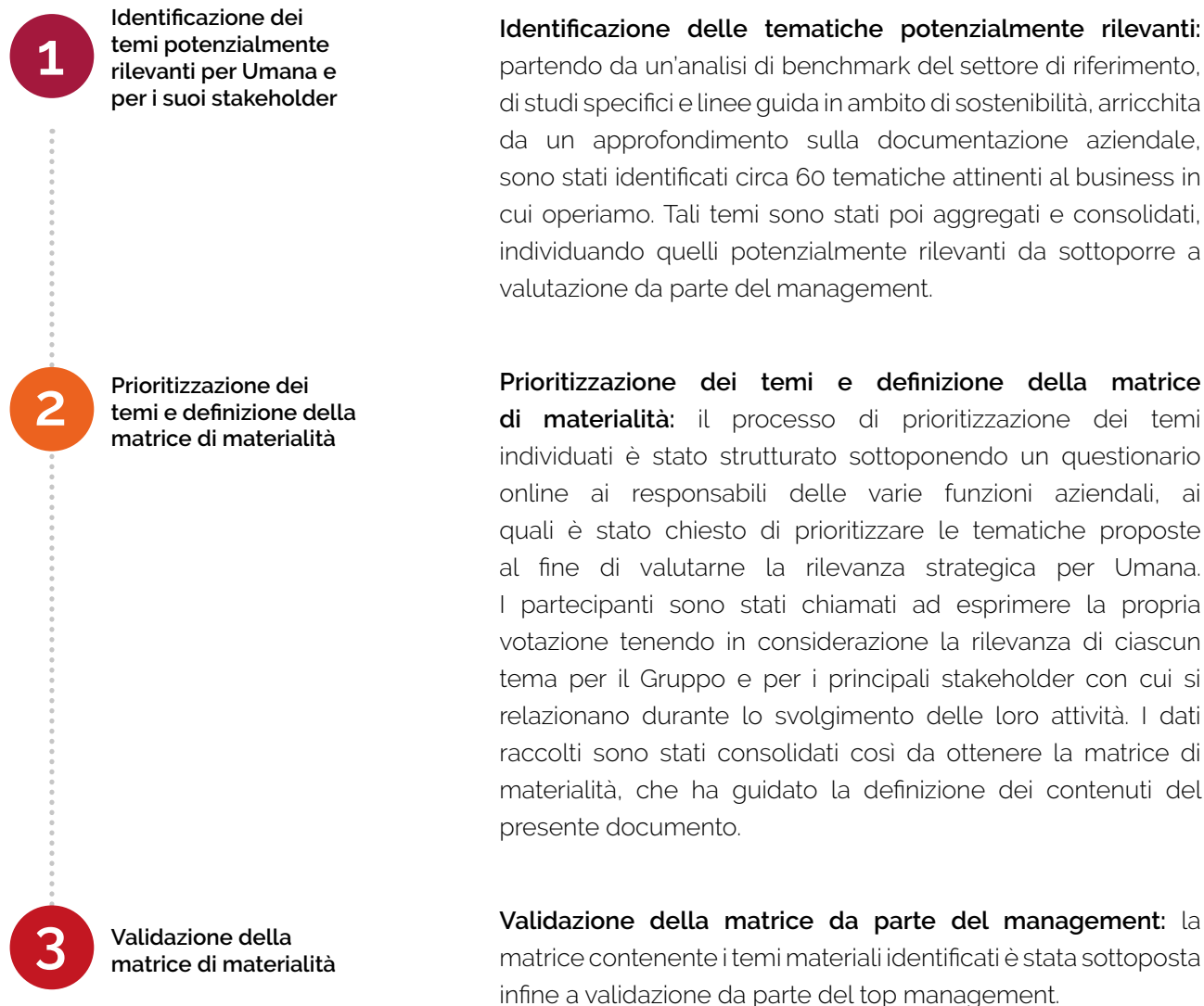
Di seguito sono riportate le principali modalità di coinvolgimento e dialogo:

Categoria di stakeholder	Modalità di coinvolgimento e dialogo
<b>Dipendenti e Management</b>	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).
<b>Lavoratori</b>	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.
<b>Aziende clienti</b>	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).
<b>Associazioni di categoria</b>	Partnership con il Sistema Confindustria, iscrizione a oltre 50 associazioni territoriali di Confindustria con cui vengono realizzate attività convegnistiche e seminariali; collaborazioni progettuali con Associazioni di categoria e Federazioni di settore, 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.
<b>Istituzioni e Pubblica Amministrazione</b>	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.
<b>Candidati</b>	Colloqui, workshop di orientamento al lavoro, presentazioni aziendali e presentazioni per aree specialistiche, eventi organizzati internamente e 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.
<b>Comunità locale e società civile</b>	Collaborazioni progettuali e supporto diretto ad enti di formazione, cooperative, fondazioni. Progetti home care premium (collaborazione con alcuni Comuni per fornire ai cittadini servizi di assistenza familiare domiciliare)
<b>Parti sociali</b>	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).
<b>Concorrenti</b>	Confronto e scambio di idee con competitors sul tema del mercato del lavoro e della somministrazione nell'ambito delle attività promosse da Assolavoro.

Nel corso del 2020 abbiamo inoltre realizzato la nostra **prima analisi di materialità** con l'obiettivo di individuare i temi rilevanti su cui concentrare i nostri sforzi e da approfondire all'interno del presente Bilancio di Sostenibilità.

L'analisi di materialità, così come previsto dagli Standard GRI (Global Reporting Initiative), prevede l'individuazione di temi ritenuti materiali in base alla loro rilevanza per gli stakeholder e agli impatti delle attività aziendali, considerando l'intera catena di creazione del valore.

## Il processo di analisi dei temi rilevanti si è svolto in tre fasi:

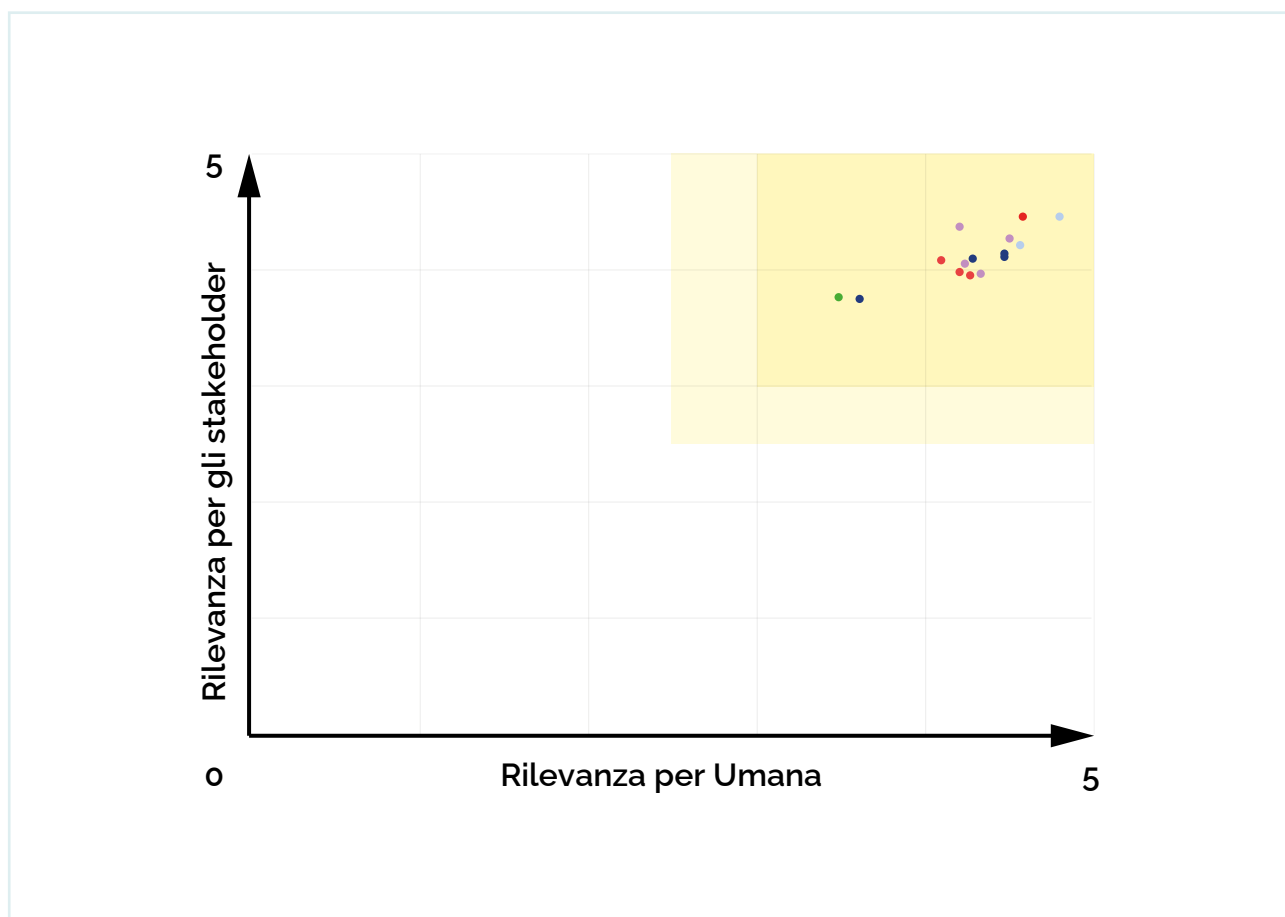


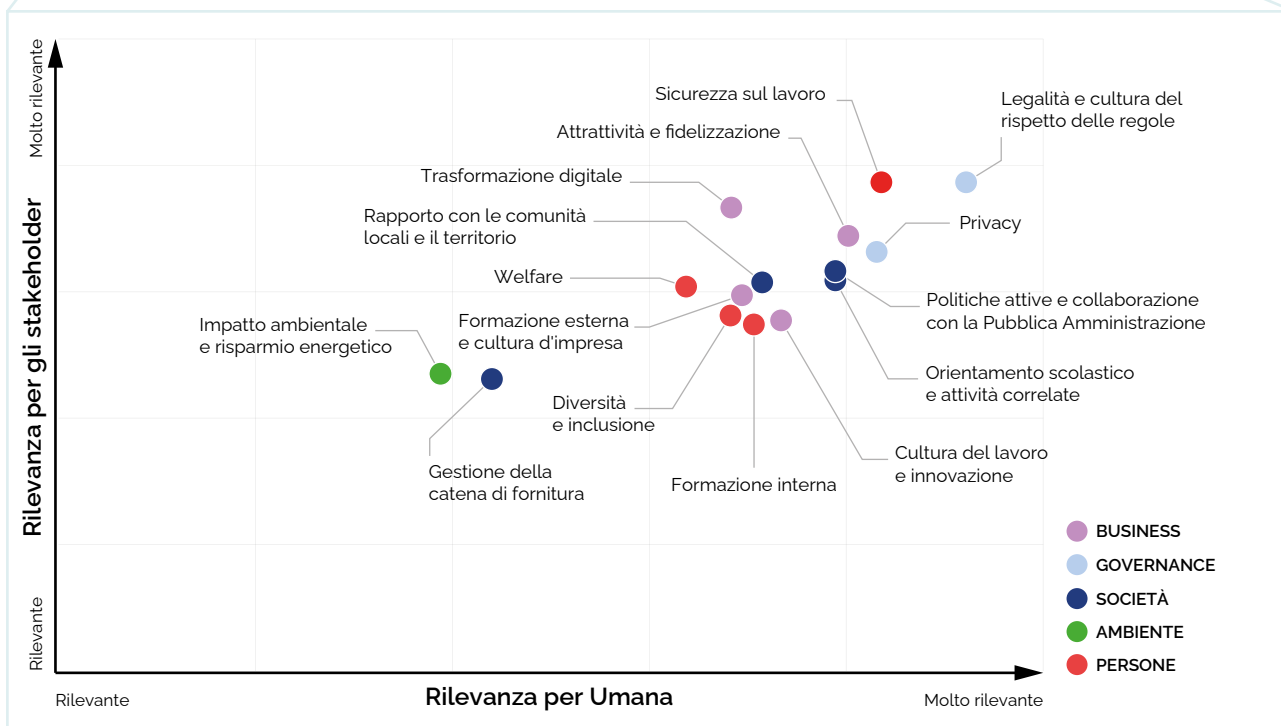
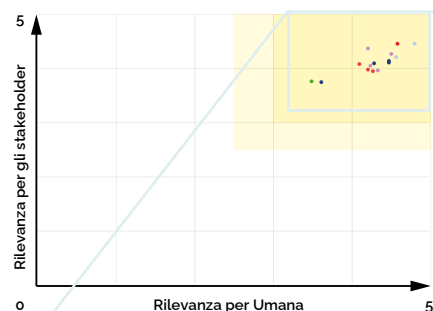
I risultati dell'analisi di materialità sono rappresentati graficamente attraverso un diagramma cartesiano definito **Matrice di materialità**, che riporta sull'asse delle ordinate la rilevanza per gli stakeholder e sull'asse delle ascisse la rilevanza per Umana.

Tutte le tematiche considerate hanno ricevuto una valutazione molto alta da parte dei responsabili intervistati, a conferma della estrema rilevanza che questi aspetti rivestono nel comune sentire dei colleghi coinvolti e della comprensione degli impatti che Umana ha sui temi di sostenibilità.

In particolare sono risultate prioritarie le tematiche relative alla legalità e alla cultura del rispetto delle regole, direttamente collegate ai nostri valori aziendali, e la sicurezza sul lavoro, da sempre ritenuta una priorità, ancor di più in un contesto caratterizzato dall'emergenza sanitaria.

A queste tematiche se ne aggiungono tante altre come attrattività e fidelizzazione, privacy, trasformazione digitale, Politiche Attive e collaborazione con la Pubblica Amministrazione, orientamento scolastico e attività correlate, rapporto con le comunità e il territorio e tutte le tematiche relative alla persona (welfare, formazione interna e diversità e inclusione).





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

Tematiche	Rilevanza per Umana (Asse X)
Legalità e cultura del rispetto delle regole	4,81
Sicurezza sul lavoro	4,59
Privacy	4,57
Attrattività e fidelizzazione	4,51
Politiche attive e collaborazione con la Pubblica Amministrazione	4,48

Tematiche	Rilevanza per gli stakeholder (Asse Y)
Legalità e cultura del rispetto delle regole	4,43
Sicurezza sul lavoro	4,43
Trasformazione digitale	4,33
Attrattività e fidelizzazione	4,22
Privacy	4,16

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:

<b>BUSINESS</b>	
<b>Attrattività e fidelizzazione</b>	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.
<b>Trasformazione digitale</b>	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.
<b>Formazione esterna e cultura d'impresa</b>	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.
<b>Cultura del lavoro e innovazione</b>	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.

<b>GOVERNANCE</b>	
<b>Legalità e cultura del rispetto delle regole</b>	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.
<b>Privacy</b>	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.

<b>SOCIETÀ</b>	
<b>Gestione della catena di fornitura</b>	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.
<b>Rapporto con le comunità locali e il territorio</b>	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.
<b>Orientamento scolastico e attività correlate</b>	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.
<b>Politiche attive e collaborazione con la Pubblica Amministrazione</b>	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.

<b>AMBIENTE</b>	
<b>Impatto ambientale e risparmio energetico</b>	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.

<b>PERSONE</b>	
<b>Sicurezza sul lavoro</b>	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.
<b>Welfare</b>	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.
<b>Diversità e inclusione</b>	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.
<b>Formazione interna</b>	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



Siamo costantemente in prima linea per stimolare un cambiamento positivo tra le imprese e gli attori istituzionali, per affermare i valori in cui crediamo, per fornire ad aziende e lavoratori gli strumenti adatti per rispondere alle trasformazioni del nostro tempo.

L'integrità, la trasparenza e il comportamento etico sono i nostri capisaldi, da sempre alla base del nostro agire, così come indicato nel nostro Codice Etico e testimoniato dall'ottenimento della certificazione SA8000. Collaboriamo con diversi soggetti e istituzioni anche organizzando attività convegnistiche, tecniche e divulgative sugli ambiti del diritto del lavoro, sugli strumenti oggi più aderenti ai contesti economici, sulla legalità, per contribuire alla diffusione e alla conoscenza di un nuovo ed innovativo approccio al mondo del lavoro.

Crediamo nella formazione come potentissima leva per entrare, per rimanere e per rientrare nel mondo del lavoro; una formazione che deve caratterizzare l'intero ciclo professionale di ogni individuo perché capace di potenziare e rinnovare costantemente l'occupabilità di ciascuno.

In un contesto economico difficile e inedito come quello che sta vivendo la nostra collettività, siamo ancor di più a fianco della Pubblica Amministrazione e delle Istituzioni locali per sostenere e sviluppare l'occupabilità delle persone con azioni di Politiche attive per il Lavoro.

## Highlights



**>19.000**

ORE DI FORMAZIONE INTERNE  
su legalità, etica, salute  
e sicurezza  
dal 2018

**28**

Iniziative nell'ambito  
delle Politiche Attive

**>2.247**

CORSI EROGATI  
con fondo Forma.Temp  
(2020)

**260**

INIZIATIVE CONVEGNISTICHE  
su legalità ed etica  
dal 2018

**30%**

SOMMINISTRATI ASSUNTI  
a tempo indeterminato  
nel 2020

**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, in quanto perché solo attraverso la creazione di nuovi posti di lavoro **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, in un contesto di legalità e puntando alla loro crescita professionale è possibile favorire un'occupazione di qualità, in un contesto dove i diritti dei lavoratori e i diritti dei lavori siano pienamente e concretamente realizzati.



## 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**, sia rivolte ai giovani che si stanno affacciando al mondo del lavoro, sia rivolte soprattutto a soggetti che devono ricostruire 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.

## La centralità della persona per Umana



Crediamo nel valore dell'incontro fra le persone, persone che condividono un progetto. Crediamo che solo da un incontro di successo si determini il futuro di un'impresa. Ogni giorno accompagniamo le imprese nella ricerca del migliore e più adeguato collaboratore. Affianchiamo le persone alla ricerca di un lavoro valorizzando le loro competenze, potenziando le loro motivazioni, cercando di soddisfare le loro aspettative. Crediamo nel loro futuro, nelle loro scelte, nella loro creatività. Abbiamo fiducia nelle persone perchè sono, oggi più che mai, **al centro di ogni sistema economico e valoriale**.

Il nostro approccio al mondo del lavoro, e alle norme che lo regolano, si è sempre basato sulla sostenibilità intesa come **rispetto della persona**. Questo per noi significa individuare le opportunità professionali offerte dal mercato rispettando e valorizzando le competenze e le aspettative di ciascuno e al contempo rispondere al pieno mandato ricevuto dalle imprese. Vuol dire anche supportare i giovani a trovare un'occupazione dignitosa e di garantire a tutti un processo formativo lungo l'intero ciclo professionale, supportando il naturale percorsi di carriera.

Soddisfare le esigenze specifiche di ogni singola impresa, proponendo la persona più adeguata 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.

Il nostro lavoro, la nostra missione, è quella di costruire e gestire rapporti personali. E cerchiamo di farlo con estrema cura e con il massimo impegno. Rapporti con le imprese che quotidianamente ripongono su noi la loro fiducia; rapporti con le persone che ricercano un lavoro per le quali individuiamo la migliore opportunità di crescita che in quel momento il mercato può offrire. Con loro, dopo un accurato percorso di assessment, affrontiamo la strada per la loro occupabilità, progettiamo corsi di formazione se le loro skill non sono adeguate, sono superate o semplicemente non rispondono alle esigenze delle aziende in quel momento. 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

Da oltre vent'anni 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 spesso anticipando, le loro necessità. Soddisfare le esigenze specifiche di ogni singola azienda è una sfida che affrontiamo con entusiasmo. Conosciamo questo mondo, ne siamo noi stessi parte integrante e attiva, e condividiamo i valori che esprime ciascuna realtà industriale, sviluppiamo insieme a queste un rapporto stretto con i diversi territori in cui sono inserite e a cui noi stessi facciamo riferimento. I rapporti che ci legano con loro e con le associazioni che le riuniscono crescono dallo stesso humus, sono lunghi, 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.

**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.

Grazie all'approccio che adottiamo con i clienti, basato sulla vicinanza, l'ascolto e l'accompagnamento delle persone durante tutto l'arco delle loro missioni, siamo in grado di monitorare costantemente la collaborazione e soprattutto il livello di soddisfazione di aziende e lavoratori.

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 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**

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

## 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.

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

### CODICE ETICO "ESSERE UMANA"

In parallelo allo sviluppo e alla nostra espansione sul territorio nazionale è cresciuta la necessità di codificare il nostro approccio etico: con questo scopo 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 voluto rendere ufficialmente manifesto proprio quell'assunto che, da sempre, è alla base del nostro modo di essere impresa: la centralità della Persona. Il Codice viene fornito in fase di presentazione 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**".

### CERTIFICAZIONE SA 8000

La Norma internazionale SA8000:2008 è un modello di gestione che si propone di garantire un comportamento Etico da parte delle Imprese. Prima certificazione dedicata alle risorse umane, essa ha come obiettivo il miglioramento delle condizioni lavorative attraverso delle "regole comportamentali" riconosciute in tutto il mondo. La coerenza con i principi espressi nel 2004 ci ha portato ad ottenere questa certificazione, con la quale sono state riconosciute le caratteristiche di etica, senso di responsabilità, sostenibilità e correttezza proprie del nostro agire aziendale. Caratteristiche che, con altre parole, definiamo "**la via Umana alla flessibilità**" e che 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.

Oltre ad esserci dotati del Codice Etico e aver ottenuto la Certificazione SA8000, 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 rappresenta una guida e un supporto per ogni dipendente, tale da 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 non sono state erogate sanzioni per responsabilità amministrativa ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001 e non sono stati gestiti casi di corruzione in cui Umana è stata ritenuta responsabile.

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 2018 – 2020 abbiamo erogato **554 corsi**, equivalenti a oltre **19.000 ore di formazione** e distribuito al nostro personale circa **150 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 sul territorio nelle regioni dove operiamo con l'obiettivo di fornire un presidio specialistico e trasferire 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 il rispetto della normativa applicabile, 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 2018 oltre 550 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).

Siamo consapevoli inoltre dell'importanza di diffondere anche esternamente i principi di legalità e cultura del rispetto delle regole, e ci siamo impegnati negli ultimi anni organizzando iniziative sul tema, anche insieme alle Istituzioni, con le quali sottoscriviamo frequentemente protocolli e accordi di collaborazione, al fine di fornire un contributo concreto alla definizione e sensibilizzazione della tematica:

- 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);

**Nell'ultimo triennio l'Ufficio Legale di Umana ha partecipato a circa 260 iniziative convegnistiche e/o di divulgazione sul tema della legalità ed etica, tenute sia in presenza che, per cause pandemiche, a distanza.**

## Umana e la diffusione della cultura del lavoro

Da sempre percepiamo la responsabilità di sviluppare e diffondere la nostra visione della cultura del lavoro. Cultura del lavoro assume per noi il significato di passione e impegno per quello che si fa, significa aggiungere valore alla nostra comunità, alle aziende e al territorio, attraverso un rapporto di stretta correlazione tra futuro aziendale e ambizione personale, di scambio tra l'essere persona e l'essere professionista.

Il mondo del lavoro è in continua evoluzione e, per rispondere a questi cambiamenti, siamo costantemente chiamati a intercettare i principali trend ed interpretare le esigenze delle nuove generazioni. In questo ambito, con l'obiettivo di aumentare ulteriormente la nostra consapevolezza sulle necessità dei più giovani, oltre che fornire informazioni utili ai processi di selezione delle organizzazioni e dei recruiter delle imprese, abbiamo realizzato, in collaborazione con l'Osservatorio Giovani dell'Istituto G. Toniolo di Milano e Valore D, un'indagine su scala nazionale che fotografa il mondo dei giovanissimi e il loro rapporto con il lavoro. Tale indagine si è sviluppata svolgendo due ricerche separate: la prima, effettuata su un campione rappresentativo di 2.000 giovani a livello nazionale, sul tema: **"Fra Generazione Z e Millennials. Nuovi approcci al lavoro e nuove professionalità per nuove generazioni"**; la seconda riguardante: **"Giovani nell'impresa; la visione e la percezione delle aziende sulla Generazione Z"**, coinvolgendo attraverso questionari, HR Manager e decision maker di 41 grandi aziende di 11 settori differenti. I principali risultati emersi dall'indagine sottolineano come i giovani abbiano una netta propensione alla tecnologia, apprendimento e creatività, prediligendo quindi lo sviluppo di competenze in ambito digitale. Le nuove generazioni inoltre si aspettano di lavorare in un'azienda che sia in grado di assicurare un adeguato equilibrio tra vita privata e vita lavorativa, di garantire un buon clima aziendale e che incentivi la crescita e lo sviluppo delle proprie risorse. In altre parole, il desiderio di fondo della Generazione Z non è tanto quello di porre confini al lavoro per dare più spazio alle proprie vite, ma quello di contaminare i due territori riempiendo di passioni e interessi il proprio lavoro.

Oggi non è più sufficiente insegnare ai giovani come trovare un lavoro, ma è necessario insegnare ad affrontare la complessità perché il mondo dell'industria, del lavoro, la nostra società in generale, sono sempre più complessi. Dovranno acquisire costantemente competenze nuove, e necessariamente le potranno imparare solo lavorando, mettendosi in gioco. Bisogna insegnare loro a coltivare la propria attitudine ad aggiornarsi.

Il lavoro sulla diffusione della cultura del lavoro verso le nuove generazioni è anche e soprattutto questo per Umana e vaste sono le attività che nel corso del tempo ci ha visto attivi su questo fronte. Fra le iniziative che l'Area Orientamento sviluppa nel corso dell'anno si evidenzia l'ultima in ordine di tempo: **ITS POP DAYS**, la prima fiera degli ITS in ambito nazionale, nata in collaborazione con Confindustria e INDIRE, con il patrocinio del Ministero dell'Istruzione, di cui racconteremo in seguito.

Ma l'attitudine ad aggiornarsi, il valore e la diffusione della formazione come enzima per l'employability, è un elemento costitutivo della nostra azione di diffusione della cultura del lavoro. Una formazione che aggiorna le competenze per i giovani che entrano in azienda, ma anche per i meno giovani che devono rimanere in azienda con nuove e più aggiornate competenze, e quelli che devono rigenerare le proprie skills reinventandosi una nuova opportunità perché espulsi dal mondo del lavoro.

Già nel 2012 Umana ha cominciato ad interessarsi ai temi delle diverse età in azienda, ai rapporti fra generazioni. Nacque allora l'**Age management** di Umana, uno strumento, al servizio delle imprese, che permette di analizzare la trasformazione demografica della popolazione aziendale per favorire la conoscenza, il monitoraggio e la gestione delle risorse umane. Attraverso l'analisi demografica vengono delineati gli scenari di evoluzione futura e le aree su cui approntare specifici interventi di sviluppo interno. Age Management non vuol dire solamente gestione delle età, ma gestione delle persone nelle diverse fasi della loro vita lavorativa, siano esse giovani o anziane, da quando entrano in azienda a quando sono prossime all'uscita.

Ma molte sono le nostre iniziative che promuovono e contribuiscono alla diffusione della cultura del lavoro, dei valori che si diffondono attraverso il lavoro. A partire da quelle legate alla diffusione tecnica degli strumenti del lavoro da parte del nostro Ufficio Legale, con iniziative, seminari e incontri per favorire la conoscenza più vasta possibile della legalità e della correttezza dei rapporti di lavoro, del mondo e dei linguaggi delle imprese, favorendo la consapevolezza delle regole e degli usi del lavoro.

Abbiamo avviato un ampio processo di riflessione sul tema delle competenze necessarie alle imprese e alle persone che vi lavorano per misurarsi con il nuovo contesto industriale. Ci siamo resi conto che per molte figure aziendali l'alfabetizzazione digitale è ormai un processo improrogabile senza il quale sarà impossibile garantire quella base minima di conoscenze per affrontare il cambiamento e prepararsi con successo ad ogni ulteriore passaggio formativo necessario.

Abbiamo risposto a questa necessità immediata con una collaborazione con AICA, l'Associazione Italiana per l'Informatica e il Calcolo Automatico, che ha portato alla creazione di **U4JOB**, un portale in e-learning dedicato proprio alla comprensione delle parole chiave che caratterizzano Industria 4.0 e alla creazione di un linguaggio comune per permettere la diffusione della cultura digitale in azienda. Il portale ha ospitato centinaia di utenze provenienti non solo dal mondo aziendale ma anche da associazioni datoriali e istituzioni accademiche.

Tuttavia, in contesti nei quali i nuovi macchinari e i nuovi paradigmi produttivi sono già entrati in fabbrica, l'alfabetizzazione non è più sufficiente ed è necessario intervenire sullo sviluppo delle competenze tecnico-professionali in azienda.

Da sempre l'Ufficio Comunicazione e Stampa di Umana, funzione interna al Gruppo, mantiene costantemente rapporti con i media nazionali e locali, attiva collaborazioni giornalistiche ed editoriali con numerosi gruppi del settore, produce materiale divulgativo, pubblica pamphlet sui temi dell'orientamento al lavoro, di aggiornamento normativo, indagini sui diversi settori e sui diversi aspetti del mondo del lavoro. L'Ufficio Comunicazione è l'unica fonte interna di emissione di informazioni e dati assicurando dunque coerenza e omogeneità sulle notizie, sulle ricerche e sugli approfondimenti normativi dei temi inerenti al mondo del lavoro e dell'impresa. Numerosi sono i lavori editoriali, gli opuscoli informativi e formativi, le schede e i pamphlet pubblicati e diffusi, e numerose le riedizioni in relazione alle diverse Riforme del Lavoro e alle norme succedute negli anni.

Nel corso dell'anno, con costanza pressoché settimanale abbiamo organizzato e co-organizzato, anche in collaborazione con primari partner del mondo industriale e dell'associazionismo (Confindustria), sociale (Sindacati), istituzioni formative (Università, Fondazioni, Istituti superiori, Scuole di secondo grado, ITS) sia pubblici sia privati, sia in abito nazionale sia territoriale, eventi, convegni, incontri, seminari, 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.

Segnaliamo fra l'altro e in particolare:

- una **rubrica di domande e risposte** sul mondo del lavoro pubblicata in testate giornalistiche locali;
- 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 24 ORE (*"Assenze nel rapporto di lavoro"*, *"Lavori a tempo e a termine"*);
- specifiche **collane** in collaborazione con Il Sole 24 ORE (*"La nuova riforma del lavoro"*).

Uomo e Impresa, sui diversi territori dove è presente Federmanager, l'associazione maggiormente rappresentativa nel mondo del management, offre inoltre la propria collaborazione per supportare i manager nei processi di cambiamento personale e partecipa attivamente alla vita associativa attraverso testimonianze e workshop su tematiche di accompagnamento alla presa di consapevolezza delle proprie competenze e di orientamento a cogliere opportunità future, anche al di fuori del proprio contesto aziendale e aiutandoli a leggere i segnali che l'azienda esprime nella quotidianità.



## Rispetto della privacy

Per ogni richiesta relativa alla protezione dei dati personali, 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 sia in caso di impossibilità dello stesso. In quest'ultimo caso la comunicazione viene corredata dai motivi per i quali non è possibile procedere e dare corso alla richiesta formulata.

Questi ultimi anni, caratterizzati in parte dall'emergenza sanitaria e dalla crescente attenzione verso le tematiche legate alla protezione dei dati, vista la costante crescita dei rischi connessi alle nuove tecnologie, ci hanno inevitabilmente spinto a dedicare maggiore attenzione al tema della privacy.

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 2020 le attività svolte si sono in primo luogo focalizzate nella revisione, nel miglioramento e nell'integrazione delle misure procedurali, documentali ed infrastrutturali.

Parte del lavoro è stata inoltre dedicata alla gestione delle tematiche privacy connesse all'emergenza epidemiologica da Covid-19. Nello specifico, abbiamo curato la corretta implementazione di quelle misure, previste dalla normativa emergenziale e dal "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro" sottoscritto nel corso del 2020, che comportano un trattamento di dati personali (es. rilevazione della temperatura), anche attraverso la predisposizione dell'idonea documentazione informativa a beneficio di lavoratori e utenti dei locali aziendali. Sono poi 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 collaborazione con altre Agenzie per il Lavoro abbiamo partecipato, in Assolavoro, all'elaborazione del **Codice di Condotta**, giunto, alla fine dell'anno, alla fase di pubblica consultazione. In questo contesto, abbiamo appositamente sottoscritto una polizza assicurativa di gruppo nell'ambito del piano di sicurezza per tutelarsi dal cyber risk.

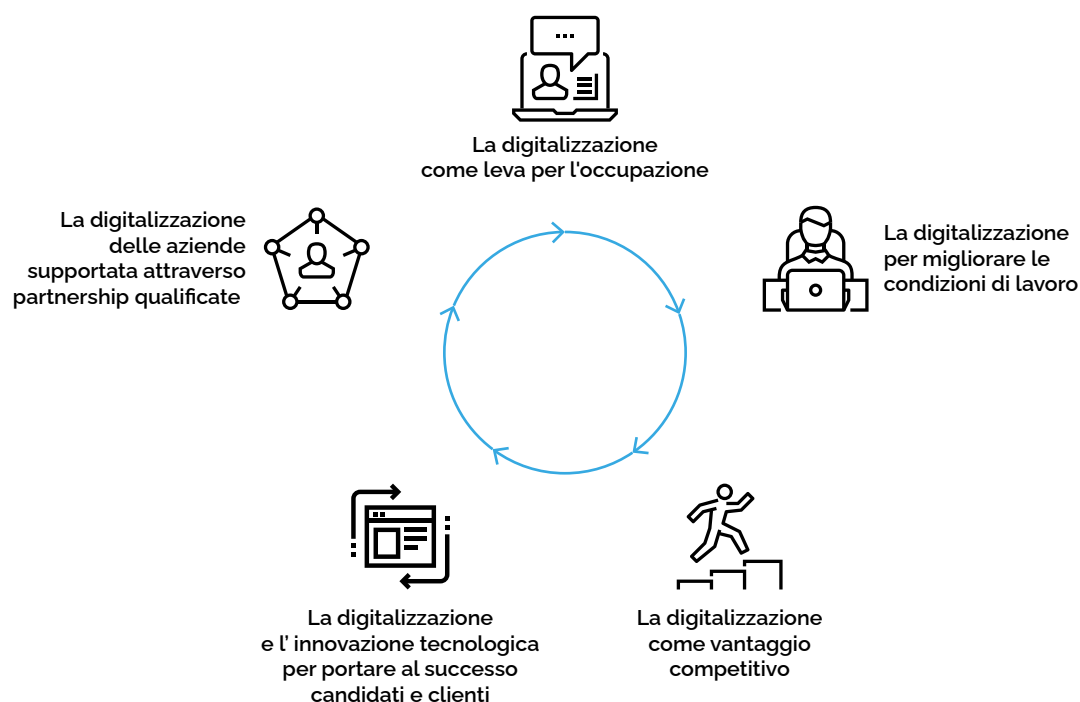
Anche in periodo emergenziale abbiamo continuato con le attività di informazione e formazione verso il nostro personale interno in merito alle tematiche di tutela dei dati personali, attraverso lezioni svolte in videoconferenza e distribuzione di apposito materiale predisposto dal nostro Ufficio Privacy. 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.

## Umana e il percorso di digitalizzazione

La digitalizzazione è sempre più centrale nella nostra strategia, 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 per la competitività aziendale, per attrarre nuovi clienti e talenti, oltre che una leva fondamentale per aumentare l'occupabilità.

Anche grazie alle competenze 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 sviluppano 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 grazie 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.

Nel 2020 più  
dell'**87%** degli allievi  
delle **Academy ICT**  
è entrato nel mondo  
del lavoro

### Progetto Academy ICT

Le Academy sono uno strumento fondamentale 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 prevedono 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 particolarmente elevata (circa l'87% in tutti i settori). Nel 2020, attraverso UMANAFORMA, la società di formazione del Gruppo, abbiamo sviluppato in tutto il territorio nazionale 82 Academy, che hanno visto la partecipazione di 1.090 allievi e l'erogazione di 13.915 ore di formazione. Tra queste, 28 Academy sono state dedicate specificamente agli ambiti ICT, con 260 allievi formati e 5.087 ore di formazione.



## Area Specialistica ICT

La digitalizzazione rappresenta per Umana un'opportunità strategica trasversale, poiché, a differenza di quanto si potrebbe pensare, le nuove tecnologie hanno un impatto su tutti i settori e non solamente sulle aziende che operano nel mercato dell'Information and Communication Technology: solo se saremo in grado di sostenere le aziende clienti nella ricerca di profili che possano supportare la loro trasformazione digitale continueremo ad essere parte della loro crescita.

Per far fronte alle crescenti esigenze delle aziende e supportarle nella ricerca di profili con forti competenze digitali, dal 2010 ci siamo dotati di un'Area Specialistica Information & Communication Technology (ICT), composta da persone con esperienza in ambito HR o consulenza all'interno di aziende del mercato ICT.

I nostri recruiter che si occupano di selezionare i migliori profili in ambito ICT sono distribuiti nelle 140 filiali su tutto il territorio italiano. Il nostro database di profili, inoltre, è costantemente alimentato grazie alle attività di orientamento, sponsorizzazioni di eventi e i canali di ricerca attiva che siamo soliti utilizzare.

Nel 2020 tale area è stata fortemente potenziata e strutturata: sono state inserite e formate nuove risorse, sia a livello centrale che su tutto il territorio nazionale.



## 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: nell'ultimo anno, 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 e affrontare inoltre l'emergenza sanitaria.



### 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 che avrebbero altrimenti rischiato di subire rallentamenti durante la pandemia (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 e ottenendo peraltro un potenziale risparmio in termini di carta stampata e utilizzo di toner.



### Portale di apprendimento ULearn

Nel 2020, abbiamo introdotto una nuova piattaforma di apprendimento dedicata alla formazione: **ULearn**, gestita dall'azienda del gruppo 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 supporta la formazione sia utilizzando l'aula virtuale, sia con contenuti in FAD (formazione a distanza) fruibili dagli utenti in qualsiasi momento. La piattaforma, nel mese di settembre 2020, è stata inoltre accreditata per l'erogazione di corsi FAD all'interno di progetti Forma.Temp.



## Smart Working

Nel contesto pandemico, fin dai primi giorni del lock-down, 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. Grazie a questo sforzo siamo stati in grado di essere a fianco dei lavoratori e delle aziende che, pur non potendo lavorare in presenza, avevano la necessità di inserire nuovo personale a supporto delle esigenze dei propri clienti.



## 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

Nel corso del 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. CVing, attraverso una piattaforma integrata proprietaria, è in grado di migliorare l'efficacia dei processi di selezione del personale per i nostri clienti, affiancando nuovi modelli innovativi di selezione alle consuete attività di recruiting che privilegiano il rapporto diretto e personale. Il lato particolarmente innovativo ed efficiente 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. La 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.



### Digital Talent Week

L'attività che ha maggiormente subito una trasformazione a seguito dell'emergenza sanitaria è stata l'organizzazione degli eventi che ci vedono da sempre molto attivi. Ci siamo trovati a partecipare a diverse iniziative, sia di orientamento sia di settore, sfruttando le nuove modalità virtuali introdotte durante l'anno dalle singole organizzazioni. Nel corso dell'anno è stata particolarmente rilevante l'adesione al calendario di Digital Talent Week, eventi digitali di recruiting organizzati da CVing, all'interno dei quali siamo stati anche protagonisti delle Tavole Rotonde di apertura. Grazie a queste attività abbiamo potuto continuare a raccogliere migliaia di nuovi profili ed entrare in contatto con centinaia di aziende, anche in un contesto difficile come quello pandemico.



## 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, ad esempio, riusciamo ad acquisire più candidature e 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

Nel corso dei primi mesi del 2020 è stato adottato un nuovo processo di acquisizione delle candidature. Nonostante le restrizioni dovute alla pandemia per parte dell'anno, il vantaggio in termini di user experience e 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 all'inserimento dei dati, siamo stati in grado di gestire la raccolta di dati su più persone durante la giornata ma soprattutto di dedicare la maggior parte del tempo delle nostre persone ad approfondire la conoscenza dei candidati, aspetto di fondamentale importanza per la nostra realtà.





## **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.

Nel 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 tutti i mesi del primo 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 corso del 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, abbiamo reso inoltre disponibile U4Job gratuitamente a un gruppo pilota di funzionari delle amministrazioni pubbliche. Il progetto, realizzato in via sperimentale con la possibilità di allargarlo ad una platea ancora più ampia, ha visto la collaborazione di Umana, AICA, Formez PA e dell'Agenzia per l'Italia Digitale.



## 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).



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

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

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

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

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



## 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.

# Collaborare con le imprese, le associazioni di categoria e le Istituzioni



Il sistema imprenditoriale italiano è una componente vitale per lo sviluppo sostenibile del Paese. Al fine di promuovere una cultura del lavoro orientata al benessere sociale e allo sviluppo occupazionale, ci facciamo parte attiva nel promuovere collaborazioni tra i diversi stakeholder. Attraverso la nostra partecipazione e impegno diretto nei lavori delle principali associazioni di categoria, agendo a supporto delle imprese e dialogando con la Pubblica Amministrazione, ci poniamo come partner di riferimento affidabile per i nostri stakeholder, dimostrando proattività nell'anticipare il futuro del lavoro.

## Le principali iniziative svolte in collaborazione con le associazioni di categoria

Fin dalla nostra nascita aderiamo al sistema **Confindustria** in tutti i territori in cui siamo presenti con le nostre filiali: nel complesso siamo partner di 57 associazioni tra territoriali e di categoria con le quali ci siamo trovati costantemente a collaborare per realizzare attività convegnistiche, seminari, webinar e altre attività di interesse pubblico. Abbiamo stipulato accordi specifici sulla base delle diverse esigenze degli associati e questa vicinanza alle associazioni territoriali ci permette di essere particolarmente presenti all'interno del tessuto economico locale consentendoci una maggiore reattività nell'interpretare i bisogni delle aziende, da sempre un nostro punto di forza.

Adesione a 57  
associazioni territoriali  
e di categoria di  
Confindustria

Ad una capillare presenza territoriale si associa inoltre una continuativa ed elevata attività negli ambiti della rappresentanza settoriale. Partecipiamo continuamente ai lavori delle principali associazioni di categoria del Sistema Confindustria e aderiamo direttamente ad alcune di queste attraverso collaborazioni con associazioni nazionali e locali. Tra queste partnership, si segnalano gli accordi con **ANCE** (l'Associazione Nazionale Costruttori Edili), **ANITA** (Associazione Nazionale Imprese Trasporti Automobilistici), **ACRIB** (Associazione Calzaturifici della Riviera del Brenta).

La nostra partecipazione attiva al mercato del lavoro del settore ICT ci ha condotto ad aderire convintamente ad **Anitec-Assinform**, l'associazione Italiana per l'Information and Communication Technology del Sistema Confindustria. In questo ambito partecipiamo costantemente ai lavori del Gruppo di Lavoro "Skills per la Crescita d'impresa" impegnato a generare iniziative che favoriscano lo sviluppo e il 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 Confindustria.

Convinti del valore del legame associazionistico, ci impegniamo a promuovere un rapporto duraturo anche con le Associazioni di categoria e le Federazioni del nostro settore, improntato sul dialogo e la condivisione di esperienze. In questo contesto, stimoliamo continuamente collaborazioni progettuali e siamo particolarmente impegnati nelle attività di **Assolavoro**, l'associazione nazionale delle agenzie per il lavoro, da sempre focalizzata a garantire alle ApL gli standard più elevati di tutela e rappresentanza.

Di particolare rilievo 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 esigenze in termini di professionalità 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 ha previsto l'invio di un questionario alle aziende metalmeccaniche associate presenti in tutto il territorio nazionale volto a 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 supera 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, si inserisce nell'ambito 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.

Nel corso degli 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 testimoniate dall'ingente partecipazione di Umana agli eventi organizzati dai vari stakeholder del mondo del lavoro: solo nel 2019 abbiamo preso parte a 123 eventi, di cui 27 a livello nazionale, e oltre 90 a livello regionale e locale.

## **La collaborazione con il mondo delle imprese**

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, abbiamo una conoscenza approfondita dei distretti produttivi locali e nazionali e delle vocazioni industriali delle differenti città e regioni in cui siamo presenti.

Nell'offrire i nostri servizi favoriamo l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, coltiviamo il talento dei giovani o delle persone già formate, individuiamo le figure professionali più adeguate ai singoli contesti produttivi. La conoscenza delle esigenze delle imprese è fondata sul rapporto che abbiamo instaurato fin dalla nostra nascita con le imprese del territorio, e in modo specifico con le PMI, vero e proprio fiore all'occhiello del sistema produttivo italiano, oltre che con le associazioni di categoria.

Il valore aggiunto offerto da Umana si traduce nella capacità di mettere a sistema la conoscenza delle esigenze di lavoratori e imprese, con le 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, rivestendo il ruolo fondamentale di raccordo tra formazione e lavoro, tra giovani e imprese.



## Promuovere il dialogo con le Istituzioni e con la Pubblica Amministrazione

La Pubblica Amministrazione è parte fondamentale per una prosperità economica sostenibile, al fine di garantire coesione sociale e benessere dei lavoratori. Le Istituzioni svolgono un ruolo centrale nel fissare i giusti incentivi, nel ridurre l'incertezza e nel favorire la prosperità a lungo termine del mondo del lavoro. Da sempre collaboriamo con la P.A. nell'ambito delle Politiche Attive, a cui è dedicato un paragrafo specifico, a cui si rimanda per approfondimenti.

Consapevoli inoltre dell'importanza del ruolo svolto dalla Pubblica Amministrazione, in qualità di Agenzia per il Lavoro offriamo una serie completa di servizi nell'ambito della gestione e dello sviluppo delle risorse umane, nel pieno rispetto delle normative. Per offrire un servizio di qualità nei rapporti che quotidianamente instauriamo con le Pubbliche Amministrazioni, ci siamo dotati fin dalla nostra nascita di un'**Area Specialistica Pubblica Amministrazione**. La somministrazione di lavoro a tempo determinato, la formazione e l'aggiornamento professionale, la consulenza nella gestione dei progetti e le analisi del mercato del lavoro, sono solo alcuni dei servizi che lo staff della nostra Area Specialistica offre nel rapporto consolidato con le amministrazioni pubbliche. Sin dall'inizio della nostra storia ci siamo ad esempio impegnati a fornire personale temporaneo ad Enti Pubblici tra 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 tra lavoratrici e lavoratori che regolano il reclutamento nelle Amministrazioni Pubbliche.

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 2020 abbiamo raggiunto circa il 40% di coefficiente di aggiudicazione gare <sup>1</sup>.

---

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



# Umana e le Politiche Attive per il Lavoro



Il persistere della crisi pandemica ha determinato la più forte crisi sociale ed economica dal secondo dopoguerra, che va affrontata con l'adozione di misure e strumenti in grado di rispondere ai nuovi bisogni emersi, soprattutto in relazione al mercato del lavoro. Per fronteggiare questa situazione emergenziale esistono specifiche politiche finalizzate al sostegno dell'occupazione.

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.

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.

Umana crede da sempre nel valore di questo importante strumento e dal 2009 si è dotata di un Servizio Politiche Attive del Lavoro, che ad oggi è costituito da un team di 100 persone, di cui oltre 90 operatori distribuiti nelle 13 regioni in cui siamo accreditati.

Le Politiche Attive del lavoro nascono per offrire una gamma completa di servizi rivolti principalmente al disoccupato, all'inoccupato o lavoratore in cassa integrazione. Attraverso una 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 il supporto nel campo degli incentivi connessi a "misure" regionali e nazionali

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

Attivazione e tutoraggio di tirocini per l'inserimento lavorativo

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

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

L'Area Politiche Attive collabora costantemente con le nostre società UMANA FORMA e U.Form. per l'organizzazione di percorsi formativi rivolti in particolare a disoccupati o/e persone in cassaintegrazione 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. Grazie allo strumento delle Politiche Attive al Lavoro, nel corso del 2020, abbiamo attivato **112 corsi, raggiungendo 583 persone e organizzando 28 iniziative su tutto il territorio nazionale** su tematiche relative alle PAL.

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. Complessivamente gli Sportelli Lavoro si configurano come un modello collaudato e diffuso in oltre 20 realtà locali, con un elevato utilizzo e soddisfazione da parte dei nostri stakeholder. Nel corso del 2019 sono stati oltre 3.000 gli accessi e, in alcuni territori, si sono registrati picchi del 60% in termini di avviamento al lavoro.

Un potente strumento è il "Laboratorio del Lavoro" ideato per aiutare le persone ad inserirsi in modo efficace nel mercato del lavoro offrendo strumenti come la costruzione del curriculum vitae, della lettera di presentazione, il bilancio di competenze, la conoscenza dei canali di reclutamento e il personal branding. Inoltre la crisi pandemica ha portato allo sviluppo del laboratorio 2.0 chiamato "Laboltalia" che ha permesso non solo di raggiungere chiunque fosse interessato, ma anche di sviluppare tematiche, come l'utilizzo efficace dei social media per l'autopromozione o il digital learning.

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

Le Politiche Attive svolgono anche un'attività di supporto ad aree di Umana come l'area Orientamento, fornendo docenze presso Istituti Scolastici Superiori, ITS, Centri Professionali con tematiche specifiche come l'orientamento al lavoro, il colloquio, le soft skills, gli strumenti per un'efficace ricerca attiva ecc. 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.

Per offrire un servizio specifico a lavoratori ex somministrati ci avvaliamo di fondi della Bilateralità come Forma.Temp. affinché, terminata l'esperienza lavorativa, possano usufruire di servizi come orientamento, formazione, ricerca attiva di lavoro per aumentare le proprie competenze e rendere più efficace la realizzazione di una nuova opportunità lavorativa.

L'impegno di Umana verso i temi dell'inclusione sociale di soggetti svantaggiati si sostanzia anche attraverso la partecipazione a progetti di reinserimento lavorativo con lavori di pubblica utilità promossi dalle Regioni e cofinanziati dai Comuni e il supporto a progetti di inclusione sociale rivolti a persone che vivono in condizioni di svantaggio.

Durante l'emergenza pandemica il servizio di Politiche Attive del Lavoro non si è mai fermato, attivando delle modalità operative che permettessero ai cittadini di usufruirne da remoto.

### I numeri dell'Area PAL nel corso del 2020:



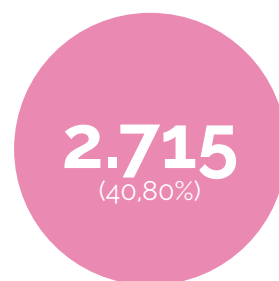
persone prese in carico e seguite



ore di servizi erogati



persone raggiunte



persone avviate al lavoro  
(40,80%)



ore extra erogate



tirocini attivati



progetti



corsi attivati

# Il valore dell'assistenza familiare



I bisogni e le esigenze delle famiglie italiane, soprattutto in questo momento storico caratterizzato da una forte crisi sociosanitaria, risultano sempre più complessi e delicati. L'emergenza pandemica ha accentuato in modo smisurato l'importanza del lavoro svolto all'interno delle residenze sanitarie assistenziali (RSA) e reso inevitabilmente più complessi gli spostamenti di tutte quelle persone che costantemente giungono in Italia dall'estero, alla ricerca di un lavoro nel settore della cura familiare e dei servizi alla persona.

In questo contesto sono sempre maggiori le richieste da parte delle famiglie di un'adeguata e affidabile assistenza familiare, che sia in grado di assicurare le migliori cure e le più scrupolose attenzioni ai propri cari.

Umana, da oltre un decennio, mette a disposizione anche delle famiglie la propria esperienza in selezione e gestione del personale, proponendo 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.

Per soddisfare queste esigenze, attraverso le attività della nostra Area Specialistica "**Servizi alla Persona**", ci impegniamo a selezionare e formare personale competente e responsabile da affiancare alle famiglie. Il nostro obiettivo è infatti fornire soluzioni su misura attraverso un percorso condiviso con la famiglia, che prevede una specifica e puntuale selezione non solo fra diverse professionalità, ma anche, e soprattutto, fra coloro che siano capaci di instaurare un rapporto di empatia e fiducia con 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 innanzi tutto 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 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. Un accordo che nasce 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 email, 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.

A dimostrazione del nostro impegno nei confronti di questo delicato ed importante settore, figuriamo 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.





# Formare per rispondere ai fabbisogni del mercato del lavoro



La formazione è la chiave di volta del mercato del lavoro. Lo è per le aziende, che attraverso i percorsi formativi specifici generano e co-generano "tailor made" la forza di cui hanno veramente bisogno. Lo è per le persone che cercano un lavoro, per sviluppare le competenze richieste dal mercato e per entrare in questo flusso veloce e mutevole che è il mondo del lavoro oggi. Lo è soprattutto in questo momento storico.

È essenziale anche per restare dentro questo flusso, con azioni di upskilling e reskilling, superando l'alto grado di obsolescenza delle competenze che colpisce tipicamente le professionalità legate ai processi innovativi che caratterizzano oggi le produzioni. Ma è indispensabile anche per rientrare al lavoro, perché proprio oggi, in questo difficile momento, la formazione diventa il principio attivo della rigenerazione professionale, e lo è anche per consentire una migrazione virtuosa verso le opportunità di lavoro disponibili.

Lo staff di 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 di cambiamento particolarmente rilevanti. 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 da 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 lo skill level ottenuto al termine del percorso scolastico e il livello di conoscenza 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 delle imprese che richiedono questo tipo di percorsi quali modelli di recruiting innovativo. Sono, infatti, 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 in preminenza tecnici, tutte le Academy Umana prevedono anche percorsi specifici sulle soft skills, quelle competenze trasversali che costituiscono oggi parte fondamentale dell'architettura di ogni figura professionale. Per molte di queste Academy è previsto l'accesso ad un Open Badge, una certificazione digitale internazionale specifica o, in altre parole, una foto digitale delle competenze condivisibile attraverso i canali social e riconoscibile nel mercato.

Nel 2020 Umana, attraverso UMANA FORMA e UForm, le società di formazione del Gruppo, ha sviluppato in tutto il territorio nazionale 82 Academy, che hanno visto la partecipazione di 1.090 allievi e l'erogazione di 13.915 ore di formazione. Tra queste, 28 sono state dedicate agli ambiti ICT, con 260 allievi formati e 5.087 ore di formazione.

## L'attenzione all'apprendimento: la formazione on line

Il divieto di attività formative in presenza stabilito per legge nella fase acuta della pandemia ha accelerato in quest'ultimo anno la migrazione della didattica da frontale in presenza a 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, così come 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.

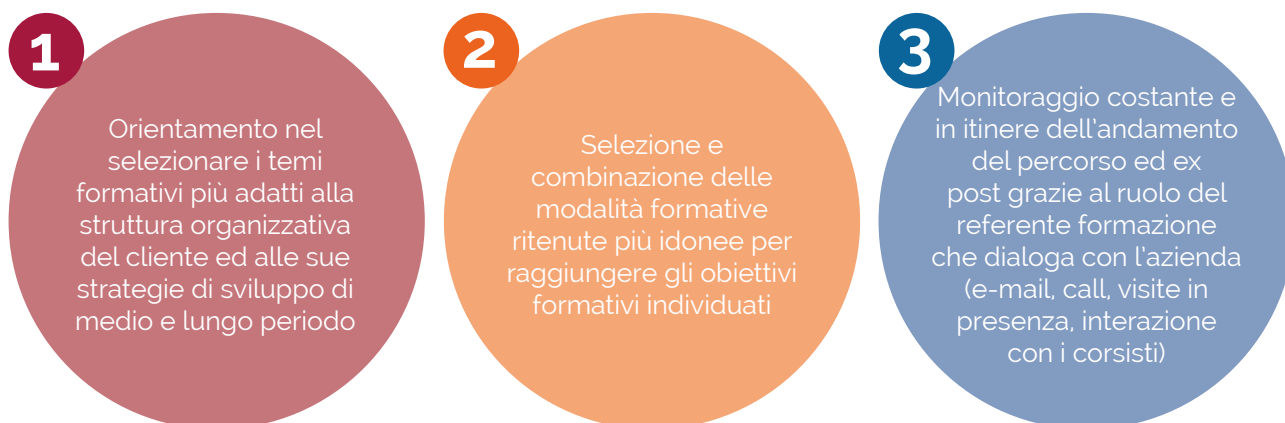
ULearn è una soluzione di proprietà di Umana, progettata e programmata sulle specifiche esigenze delle aziende clienti.



## Formazione per le imprese

La formazione e l'aggiornamento del proprio personale è uno dei principali fattori di successo delle imprese. Erogare formazione utile all'inserimento o alla permanenza nel mercato del lavoro grazie alla trasmissione delle competenze necessarie è uno dei nostri più importanti obiettivi ed una necessità dei nostri clienti, siano essi aziende o potenziali candidati. In questo contesto offriamo un sistema organico di soluzioni personalizzate dall'alto valore aggiunto, guardando al contesto, al momento economico, alle specificità che caratterizzano ogni singola azienda. Grazie ad UMANA FORMA ed U.Form. progettiamo percorsi personalizzati sulla base delle esigenze specifiche di ogni azienda, che declinano le loro attività attraverso due aree distinte: corsi di formazione che utilizzano il fondo di categoria Forma.Temp, in particolare per la formazione pre assuntiva rivolta a persone disoccupate, e corsi di formazione finanziati direttamente dall'azienda, attraverso i propri fondi interprofessionali o fondi europei. In entrambi i casi la raccolta dei fabbisogni formativi avviene principalmente attraverso due canali: la nostra rete commerciale, grazie alla conoscenza del contesto di riferimento, o le nostre filiali presenti sul territorio nazionale.

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 vengono promossi, durante il corso dell'anno, eventi pubblici ed eventi ristretti rivolti alle aziende con l'obiettivo di veicolare temi a supporto dello sviluppo attuale e futuro, afferenti ad esempio all'ambito sostenibilità, diversità e inclusione, transizione digitale, trasferimento tecnologico, potenziamento delle soft skills. Questi eventi vengono svolti in forma di workshop, webinar e/o laboratori di co-progettazione.

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 e progettazione ad hoc.

Attraverso le diverse esperienze possono essere affrontati i temi che si convengono con l'azienda, in maniera puntuale e precisa; questo perchè 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.

**2.247 corsi erogati con Forma.Temp. a disoccupati che hanno coinvolto 10.414 persone**

L'offerta formativa che proponiamo ai candidati attraverso UMANA FORMA è costituita da:

### Corsi finanziati

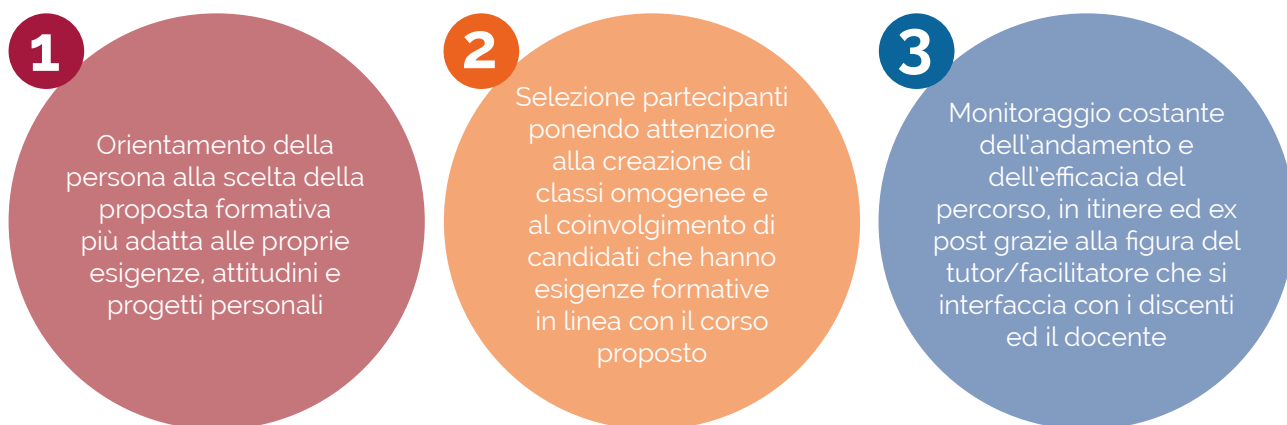
Si tratta della nostra offerta formativa finanziata dal fondo Forma.Temp. o dal Fondo Sociale Europeo, che comprende corsi di media o lunga durata pensati per apprendere una professione. Si dividono in corsi part-time o full-time e sono normalmente svolti in orario lavorativo. Essendo finanziati sono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



In totale, nel corso del 2020, abbiamo erogato<sup>1</sup> **2.247 corsi** dedicati a soggetti disoccupati finanziati con il fondo **Forma.Temp**. I corsi hanno coinvolto **10.414 destinatari** e si sono concretizzati in **75.189 ore di formazione**. Di queste, 8.296 ore sono state erogate in ambito di sicurezza sul lavoro.

In aggiunta abbiamo erogato **562 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 **13.926 destinatari** e si sono concretizzati in **38.600 ore di formazione**. Di queste, 10.811 ore in ambito di sicurezza sul lavoro.

Per garantire il miglior servizio possibile monitoriamo la soddisfazione dei destinatari dei corsi che eroghiamo, svolgendo costantemente indagini di customer satisfaction. Nel 2020 abbiamo ottenuto un punteggio di 4,67 (su scala da 1 a 5) in riferimento ai percorsi formativi (contenuti, progettazione, docenti) e un punteggio di 4,42 su 5 in riferimento alle risorse messe a disposizione per la formazione (aule fisiche e virtuali, tutoraggio, segreteria).

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.

<sup>1</sup> 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



Da oltre 20 anni accompagniamo lo sviluppo della realtà imprenditoriale italiana nell'affrontare le nuove sfide di un mondo del lavoro in continuo cambiamento attraverso la valorizzazione delle nostre risorse più preziose, le persone.

A fine 2020 erano 1.400 circa i collaboratori di Umana di cui oltre 800 dipendenti diretti. Erano inoltre 18.500 i nostri lavoratori somministrati impiegati nelle aziende clienti, un numero che nel 2021 ha superato le 30.000 unità.

Crediamo fermamente nella crescita delle nostre risorse, che promuoviamo attraverso attività formative continue e specifiche a seconda delle necessità di ciascuno. La valorizzazione delle competenze e delle capacità dei lavoratori passa anche attraverso l'attenzione alle differenze, alle diversità, al lavoro quotidiano sull'inclusione e sulla valorizzazione delle abilità di ciascuno.

In una fase di incertezza e trasformazione il benessere delle nostre persone è sempre in primo piano, come testimoniano le diverse iniziative di welfare rivolte ai lavoratori che, in questo delicato periodo, hanno trovato grande sviluppo sul fronte dei temi pandemici e sui rischi collegati.

## Highlights



**2021**

Italy's best employers

**842**

Dipendenti  
(2020)

**91%**

Dipendenti diretti assunti  
a tempo indeterminato

**>30%**

Dei dipendenti diretti lavora  
da più di 10 anni in Umana

**85%**

Donne in Umana  
(2020)

**30.000**

(set. 2021)  
Persone assunte  
in somministrazione  
in aziende clienti

**1 su 3**

Persone assunte  
in somministrazione  
a tempo indeterminato  
in aziende clienti





### Goal 8: Lavoro dignitoso e crescita economica

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** e 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 a costante e crescente **valorizzazione** delle diverse potenzialità di ciascuno e a promuovere l'**inclusione sociale**, a prescindere da età, sesso, origine, religione o altro, come indicato espressamente dall'art.10 Dlgs 276/2003.

## Valorizzare il capitale umano



Siamo consapevoli della rilevanza sociale ed economica delle nostre attività e siamo convinti che le persone svolgano e abbiano svolto un ruolo decisivo nei positivi risultati conseguiti. Il talento, l'esperienza e la dedizione di ciascuna delle nostre persone contribuiscono infatti a fornire servizi che rappresentano un valore per le aziende, gli enti ed i lavoratori che si affidano a noi.

Il nostro obiettivo è sempre stato di supportare persone e organizzazioni nella realizzazione del loro vero potenziale. Cresciamo con le persone, perché far crescere le persone è sempre stato il nostro miglior successo.

Il capitale umano è per noi un elemento fondamentale e per questo motivo investiamo costantemente nella formazione che sappiamo essere la chiave per la crescita personale e professionale di ognuno. Allo stesso tempo ci impegniamo nel garantire un ambiente di lavoro inclusivo, dove le diversità e la pluralità favoriscano idee innovative e comportamenti virtuosi grazie ad un contesto motivante e in linea con i nostri valori.

## I nostri dipendenti diretti

Alla fine del 2020 i nostri dipendenti diretti risultano essere **842** di cui l'**85% donne**.

DIPENDENTI PER GENERE (GRI 102-8)									
	2018			2019			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Totale</b>	<b>117</b>	<b>650</b>	<b>767</b>	<b>125</b>	<b>728</b>	<b>853</b>	<b>123</b>	<b>719</b>	<b>842</b>

Il turnover in entrata dei dipendenti si attesta intorno al 15%, in diminuzione rispetto al 2019 (25%). Riguardo alla composizione complessiva di genere rilevata tra i nuovi assunti a fine 2020 risulta che l'**81% dei nuovi dipendenti sono donne** e il **77% di queste sotto i 30 anni**. Il dato registrato sulle uscite a fine 2020 è pari al 17%, sostanzialmente in linea con il dato registrato nel 2019 (15%).

DIPENDENTI IN ENTRATA E TASSO DI ASSUNZIONI PER FASCIA D'ETÀ E GENERE (GRI 401-1)												
	2018				2019				2020			
Anni	Uomini	Donne	Totale	Tasso <sup>1</sup>	Uomini	Donne	Totale	Tasso <sup>1</sup>	Uomini	Donne	Totale	Tasso <sup>1</sup>
<= 29	19	124	<b>143</b>	53%	25	153	<b>178</b>	55%	15	81	<b>96</b>	33%
30-50	6	23	<b>29</b>	6%	10	26	<b>36</b>	7%	8	22	<b>30</b>	6%
>= 51	3	3	<b>6</b>	30%	0	2	<b>2</b>	8%	2	2	<b>4</b>	13%
<b>Totale</b>	<b>28</b>	<b>150</b>	<b>178</b>	<b>23%</b>	<b>35</b>	<b>181</b>	<b>216</b>	<b>25%</b>	<b>25</b>	<b>105</b>	<b>130</b>	<b>15%</b>
Tasso <sup>2</sup>	24%	23%	23%		28%	25%	25%		20%	15%	15%	

1 Percentuale calcolata sulla fascia di età

2 Percentuale calcolata sul genere

DIPENDENTI IN USCITA E TASSO DI ASSUNZIONI PER FASCIA D'ETÀ E GENERE (GRI 401-1)												
	2018				2019				2020			
Anni	Uomini	Donne	Totale	Tasso <sup>1</sup>	Uomini	Donne	Totale	Tasso <sup>1</sup>	Uomini	Donne	Totale	Tasso <sup>1</sup>
<= 29	14	68	<b>82</b>	31%	8	73	<b>81</b>	25%	17	78	<b>95</b>	33%
30-50	4	25	<b>29</b>	6%	6	42	<b>48</b>	10%	7	36	<b>43</b>	8%
>= 51	1	2	<b>3</b>	15%	0	2	<b>2</b>	8%	1	2	<b>3</b>	10%
<b>Totale</b>	<b>19</b>	<b>95</b>	<b>114</b>	<b>15%</b>	<b>14</b>	<b>117</b>	<b>131</b>	<b>15%</b>	<b>25</b>	<b>116</b>	<b>141</b>	<b>17%</b>
Tasso <sup>2</sup>	16%	15%	15%		11%	16%	15%		20%	16%	17%	

1 Percentuale calcolata sulla fascia di età

2 Percentuale calcolata sul genere

La garanzia di un ambiente di lavoro stimolante caratterizzato dalla stabilità occupazionale e con concrete opportunità di crescita professionale è per noi una priorità. A dimostrazione del nostro impegno nell'incentivare rapporti produttivi e duraturi, più del 90% dei dipendenti di Umana è assunto con **contratto a tempo indeterminato**. Tra il 2019 e il 2020 inoltre i contratti a tempo indeterminato sono aumentati, passando dall'86% al 91%: tale incremento ha caratterizzato sia i dipendenti di genere maschile (dal 90% al 96%), che quelli di genere femminile (dall'86% al 90%).

<b>DIPENDENTI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE E GENERE (GRI 102-8)</b>									
	2018			2019			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Contratto determinato</b>	10	89	<b>99</b>	13	104	<b>117</b>	5	72	<b>77</b>
<b>Contratto indeterminato</b>	107	561	<b>668</b>	112	624	<b>736</b>	118	647	<b>765</b>

## Diversità e inclusione

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 piccola percentuale (0,4%) da operai. I dati riportati testimoniano la tendenza positiva in termini di gender balance dal 2019 al 2020. Nel 2019 i quadri erano infatti per il 59% uomini e 41% donne, mentre nel 2020 per il 55% uomini e 45% donne. La composizione degli impiegati resta per lo più invariata per quanto riguarda la differenza di genere, attestandosi nel 2019 e nel 2020 sul 12% uomini e 88% donne.

<b>DIPENDENTI PER LIVELLO PROFESSIONALE E GENERE (GRI 405-1)</b>									
	2018			2019			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Quadri</b>	18	14	<b>32</b>	20	14	<b>34</b>	21	17	<b>38</b>
<b>Impiegati</b>	96	636	<b>732</b>	102	714	<b>816</b>	99	702	<b>801</b>
<b>Operai</b>	3	0	<b>3</b>	3	0	<b>3</b>	3	0	<b>3</b>
<b>Totale</b>	<b>117</b>	<b>650</b>	<b>767</b>	<b>125</b>	<b>728</b>	<b>853</b>	<b>123</b>	<b>719</b>	<b>842</b>

Ci impegniamo attivamente nel garantire e promuovere l'inclusione di soggetti appartenenti a categorie svantaggiate: a fine 2020 oltre il 7% della nostra popolazione aziendale è composta da colleghi con disabilità. 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.

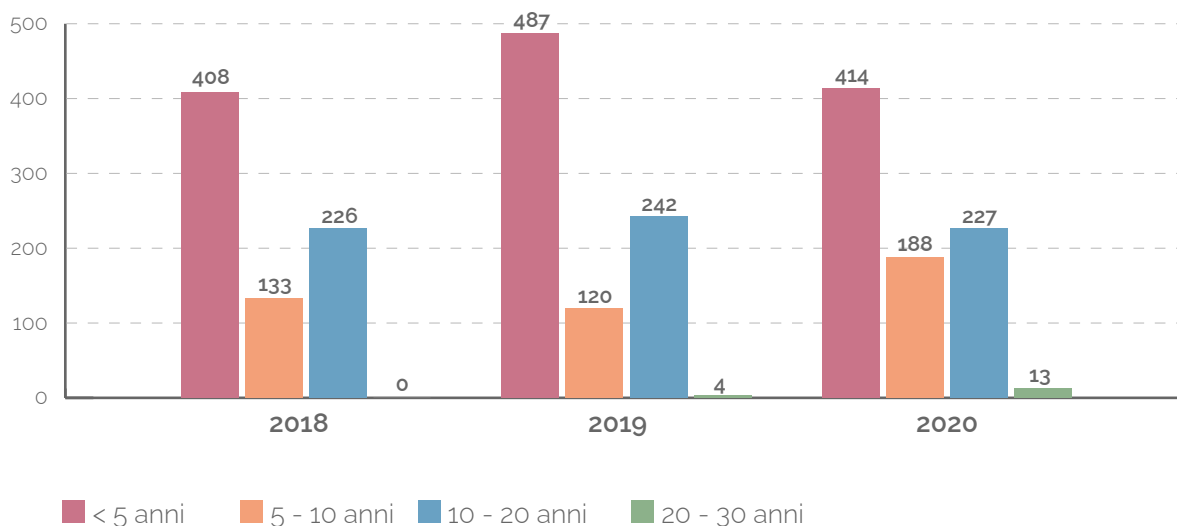
Consideriamo di fondamentale importanza incontrare le esigenze di chi lavora in Umana, sostenendoli nel trovare un adeguato equilibrio tra lavoro e vita privata, e incoraggiandoli a sviluppare la propria vita personale e professionale. La flessibilità interna si sostanzia anche attraverso accordi specifici per beneficiare dello smart working e di contratti part-time di cui, a fine 2020, usufruiva oltre il 9% della popolazione aziendale. La distribuzione di part-time e full-time per genere è leggermente cambiata rispetto allo scorso anno: nel 2019 infatti la percentuale di uomini part-time era il 2% sul totale, mentre nel 2020 si è alzata al 7%.

<b>DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI IMPIEGO E GENERE (GRI 102-8)</b>									
	<b>2018</b>			<b>2019</b>			<b>2020</b>		
	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Totale</b>	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Totale</b>	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Totale</b>
<b>Full-time</b>	114	595	<b>709</b>	122	666	<b>788</b>	115	650	<b>765</b>
<b>Part-time</b>	3	55	<b>58</b>	3	62	<b>65</b>	8	69	<b>77</b>

## Promuovere il benessere delle persone

Oltre il 30% delle nostre persone lavora in Umana da più di 10 anni: ulteriore elemento che testimonia un elevato livello di fidelizzazione interna. Questo dato si concilia con l'importante crescita dimensionale che il nostro organico ha registrato negli ultimi anni in ragione della 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 49% 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

Un importante riconoscimento del nostro impegno sui temi della valorizzazione e del benessere delle persone è stato l'ottenimento del 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, proprio in un momento delicato come quello che stiamo vivendo.


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 inoltre state 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. Durante questa giornata 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

Per 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

Questa iniziativa è stata sviluppata con lo specifico scopo di permettere ai nostri dipendenti, soprattutto ai rientranti da periodi di maternità, di sentirsi quanto prima nuovamente parte del sistema sociale aziendale, fornendo 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". Nel 2020, in seguito alla diffusione della pandemia da Covid-19, abbiamo ulteriormente rafforzato 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:**

- **Buoni acquisto** Ticket Compliments del valore di 250 euro, fruibili presso diversi punti vendita convenzionati, che consegniamo a fine anno a tutti i dipendenti del gruppo (comprese le persone in stage). Nel corso del 2020 abbiamo incrementato il valore del voucher fino ai 500 euro;
- **Fidelity Special Collaboratore:** una tessera che distribuiamo a tutti i dipendenti per assistere gratuitamente alle partite di basket dell'Umana Reyer;
- **Scontistica per i dipendenti interni** in caso di assunzioni in somministrazione di personale preposto all'assistenza familiare (assistenza anziani, disabili, baby-sitter etc.);
- Possibilità sia per i dipendenti diretti, sia per i dipendenti assunti a tempo indeterminato in somministrazione presso aziende clienti, di usufruire della **convenzione** tra il Gruppo Umana e C.V.M.I. S.r.l. Baia Holiday per soggiornare nei Camping-Village del gruppo Baia Holiday;
- Possibilità per le figure di responsabile di zona, capo area commerciale e responsabile di funzione, di usufruire di un'**auto aziendale**.

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.



## MISURE DI WELFARE PER CONTRASTARE L'EMERGENZA COVID-19

Nel corso del 2020, per contrastare gli effetti dell'emergenza sanitaria e per garantire a tutti i dipendenti del gruppo misure di welfare specifiche, abbiamo previsto l'implementazione di una **Polizza Assicurativa Coronavirus Covid-19**, che prevede indennizzi e supporti concreti legati alla possibile contrazione del virus. In particolare, la polizza include: indennità da ricovero, indennità da convalescenza, assistenza post ricovero.

## La comunicazione interna

In un contesto di incertezza come quello che abbiamo vissuto nell'ultimo anno, è sempre più evidente l'importanza di garantire strumenti e meccanismi di comunicazione diretta verso le nostre persone. Da sempre siamo attivi attraverso canali informativi interni volti a diffondere informazioni e conoscenze con lo scopo di rendere chiari e condivisi gli obiettivi aziendali, di rafforzare lo spirito di gruppo e incrementare il tasso di partecipazione.

Per garantire la massima condivisione delle iniziative principali rivolte alla nostra comunità nel corso del 2020 ci siamo dotati di un portale denominato **MyUmana** per mettere in comune informazioni, l'agenda, le iniziative più significative 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.

Durante la pandemia abbiamo attivato uno specifico canale di comunicazione (invio periodico di SMS), dedicato ai nostri collaboratori, che ha fornito costantemente una panoramica aggiornata sulle principali novità normative connesse alla gestione dell'emergenza epidemiologica Covid-19.

## Formazione interna

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.

Le sfide poste dall'attuale contesto di mercato richiedono una formazione continua che miri a sviluppare le competenze richieste, l'apprendimento di nuove procedure o obblighi normativi, mantenendo al contempo vivi i valori aziendali. Pertanto, al fine di garantire una risposta adeguata alle esigenze formative di tutti i colleghi, abbiamo definito diverse offerte di formazione strutturata rivolta alle funzioni aziendali, con l'obiettivo di coinvolgere tutti i livelli in modo inclusivo, tenendo allo stesso tempo in considerazione le loro specificità.

Per identificare le diverse esigenze formative e "potenziare" le nostre persone, l'Ufficio Formazione e Sviluppo ha definito uno specifico iter che prevede 6 principali step, nell'ottica di progettare ed erogare corsi di formazione costruiti su misura, puntando al costante miglioramento dell'offerta:

- 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**

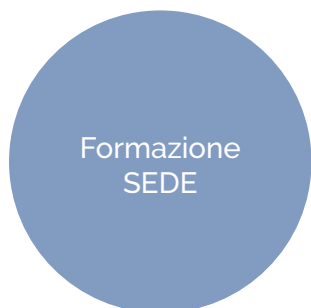
La nostra proposta dedicata al personale interno si declina principalmente attraverso **4 tipologie di offerte formative**, che differiscono a seconda delle specificità dei **ruoli ricoperti** da ognuna delle nostre persone, con particolare riferimento al comparto aziendale di appartenenza:



Percorsi formativi strutturati che coinvolgono i neoassunti fin dalle prime settimane e si sviluppano su tematiche differenti (cliente persona, cliente azienda, responsabili di filiale ecc., piuttosto che corsi di natura legale o amministrativa).



Percorsi formativi strutturati sia in aula che "on the job" che coinvolgono le nostre risorse commerciali, principalmente nei primi mesi di lavoro.



Formazione strutturata in funzione dei fabbisogni del personale di sede che può includere periodi di addestramento (on-the-job) in filiale, aggiornamenti normativi, formazione sugli aspetti legati al mercato del lavoro



Percorsi formativi che coinvolgono il nostro personale di filiale e che mirano a fornire le principali conoscenze tecniche, strumenti e 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. Sulla base di questa distinzione l'Ufficio Formazione ha sviluppato la propria offerta strutturata anche in base al livello professionale dei colleghi interessati:

### Percorsi di formazione per i neoassunti

Ad oggi si distinguono 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 alle **secondo linee** per lo sviluppo di soft skills e hard skills

### 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

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. Gli incontri di formazione, inoltre, rappresentano non solo momenti di lezione frontale ma anche luoghi di confronto costruttivo tra colleghi.

<b>ORE PER TIPOLOGIA DI FORMAZIONE (GRI 404-1)</b>				
	<b>u.m.</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Compliance</b>	ore	696	174	2.907
<b>Formazione manageriale</b>		216	0	168
<b>Formazione linguistica</b>		312	168	20
<b>Induction per i nuovi assunti</b>		627	840	104
<b>Salute e sicurezza</b>		2.404	2.400	1.858
<b>Formazione in ingresso</b>		3.416	6.976	3.784
<b>Formazione tecnica e informatica</b>		8.739	4.493	3.305
<b>Soft skills</b>		414	1.456	64
<b>Ore totali di formazione</b>	<b>ore</b>	<b>16.824</b>	<b>16.507</b>	<b>12.211</b>

In totale, nel corso del 2020 sono state erogate **12.211 ore di formazione** (-26% rispetto al 2019), di cui 4.765 ore dedicate alla formazione obbligatoria.

Sono stati coinvolti **799 tra i nostri dipendenti diretti** (+35% rispetto al 2019), pari al **95%** della nostra popolazione aziendale. In media, sono state erogate circa **10 ore per dipendente**.

La formazione per il personale interno nel 2020 ha subito un calo in quanto per tre mesi (da metà febbraio a metà maggio), causa Covid,

**Oltre 45.500**  
ore di formazione erogate  
nel triennio 2018-2020

i corsi sono stati sospesi al fine di trasformare la progettazione d'aula in progettazione online, fruibile sul nostro portale di apprendimento **ULearn**.

Attraverso l'utilizzo di ULearn siamo stati in grado di monitorare costantemente il livello di gradimento dei corsi proposti e di conseguenza valutarne il possibile aggiornamento.

<b>NUMERO DI ORE DI FORMAZIONE MEDIE ANNUE PER DIPENDENTE (GRI 404-1)</b>									
	2018			2019			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>Quadri</b>	26	31	<b>28</b>	3	9	<b>6</b>	11	17	<b>13</b>
<b>Impiegati</b>	18	13	<b>14</b>	13	13	<b>13</b>	9	9	<b>9</b>
<b>Operai</b>	9	0	<b>9</b>	0	0	<b>0</b>	1	0	<b>1</b>
<b>Totale</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>10</b>

## L'IMPATTO DEL COVID-19 SULLA FORMAZIONE

Nel corso del 2020 è stata fortemente sviluppata l'attività dell'Ufficio Formazione. La prassi della **"formazione di benvenuto"** attraverso la quale le nuove figure inserite (persone di filiale, dell'area commerciale o "di sede") vengono introdotte in azienda con un incontro formativo-informativo su "chi è" Umana e sui principi che guidano tanto le scelte direzionali quanto l'ordinaria attività, è stata temporaneamente sospesa a causa della pandemia da Covid-19. L'emergenza ci ha portato a riprogettare l'offerta formativa dedicata al personale interno in modalità da remoto: in tal senso è stato fortemente accelerato lo sviluppo e l'utilizzo della nostra **piattaforma ULearn** per l'erogazione dei corsi dedicati al personale.

Oltre ai percorsi di formazione elencati, per garantire al nostro personale diretto l'accesso a contenuti e strumenti idonei al raggiungimento delle competenze di ruolo progettiamo specifici percorsi di **mentoring**, in particolare per le nostre figure più giovani, e percorsi di sviluppo di carriera attraverso processi dedicati di **valutazioni delle performance**.

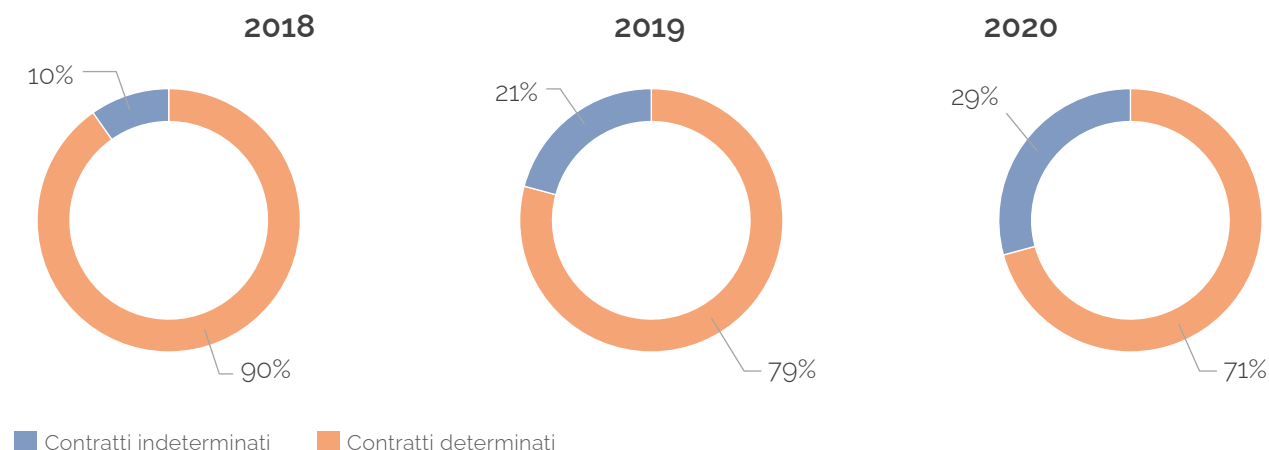
## I nostri lavoratori in somministrazione

Nel 2020 (media mensile) erano **18.570**<sup>1</sup> i lavoratori in somministrazione presso le aziende clienti di Umana. Tale dato risulta essere in crescita rispetto agli anni precedenti (+3% sul 2019). Il **36%** dei nostri lavoratori in somministrazione è **donna**, un trend in linea con gli esercizi precedenti.

<sup>1</sup> Al momento della pubblicazione sono 30 mila i lavoratori in somministrazione in media mensile.

LAVORATORI IN SOMMINISTRAZIONE PER ETÀ E GENERE: MEDIA MENSILE (GRI 405-1)									
Anni	2018			2019			2020		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<= 29	5.690	2.355	<b>8.045</b>	5.732	2.263	<b>7.995</b>	6.461	2.495	<b>8.956</b>
30 - 50	4.397	3.318	<b>7.715</b>	4.409	3.196	<b>7.605</b>	4.283	3.116	<b>7.399</b>
>= 51	1.228	1.056	<b>2.284</b>	1.265	1.142	<b>2.407</b>	1.129	1.086	<b>2.215</b>
<b>Totale</b>	<b>11.315</b>	<b>6.729</b>	<b>18.044</b>	<b>11.406</b>	<b>6.601</b>	<b>18.007</b>	<b>11.873</b>	<b>6.697</b>	<b>18.570</b>

Risulta in crescita anche il trend dei contratti a tempo indeterminato sul numero medio mensile dei contratti di somministrazione attivati, a conferma della volontà da parte nostra di fidelizzare e stabilizzare i rapporti lavorativi, soprattutto in risposta alle esigenze occupazionali dei lavoratori con competenze specifiche e di difficile reperibilità sul mercato. Durante il 2020 quasi 1 lavoratore in somministrazione su 3 (29%) è assunto con un contratto a tempo indeterminato.



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. Nell'ultimo triennio siamo passati da una media mensile nel 2018 di **422** apprendistati, a una media di **730** nel 2020.

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 diversità e dell'inclusione, siamo impegnati a promuovere questi valori anche con clienti e stakeholder.

Ogni qualvolta avviamo nuove ricerche di personale, per qualsiasi figura professionale, è prassi consolidata aprire una ricerca parallela rivolta alle categorie protette. Con l'obiettivo di valorizzare le diversità, garantendo adeguati livelli di occupazione.

Il nostro intento non è solamente accompagnare l'impresa verso l'assolvimento degli obblighi derivanti dalla 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.

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.

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.



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 Inclusion" 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 nostre 140 filiali 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 tutto 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.

In particolare, attraverso il coinvolgimento della nostra Area ICT e dell'Istituto di Alta Formazione in ambito Digital - Scuola Futuro Lavoro, è stato sviluppato nel corso del 2021 "Inclusive Insight", un importante progetto di formazione e di inclusione lavorativa che si pone l'obiettivo di valorizzare le competenze individuali del lavoratore con disabilità e di incentivare l'ingresso nelle aziende di nuovi professionisti IT difficilmente reperibili nel mercato.

## 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

- 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 SANITARIA

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



### MISURE DI AGEVOLAZIONE

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

Nel corso del 2020, attraverso Ebi.temp, i nostri collaboratori hanno usufruito di oltre 2.700 prestazioni, tra cui 257 contributi a favore dell'istruzione, 240 prestiti, 100 convenzioni per sostenere la mobilità e, considerando la rilevanza degli aspetti sanitari nel contesto dell'ultimo anno, in oltre 2.000 casi a contributi per la tutela sanitaria.

La maggior parte dei lavoratori in somministrazione a richiedere tali servizi è costituita da donne (circa il 51%). Ai lavoratori somministrati a tempo indeterminato sono state estese alcune convenzioni previste a favore dei lavoratori interni di Umana, come l'assistenza fiscale e la convenzione con Credit Agricole per la sottoscrizione di contratto di mutuo.

## Garantire la sicurezza dei luoghi di lavoro



La tutela della sicurezza sui luoghi di lavoro costituisce per noi un tema di rilevanza strategica, sia in riferimento ai nostri dipendenti diretti sia ai lavoratori somministrati. Migliorare i comportamenti e accrescere la cultura aziendale per prevenire incidenti e danni alla salute è un impegno che portiamo avanti con determinazione e continuità allo scopo di offrire luoghi di lavoro con i migliori standard in materia.

La strategia aziendale è formalizzata, oltre che nella Politica aziendale per quanto attiene agli aspetti qualitativi del servizio, anche e con specifico riferimento agli aspetti di salute e sicurezza nel **Manifesto della Responsabilità Sociale** e nel **Codice Etico**.

**Il nostro approccio è sviluppato in maniera tale da porre un presidio sugli aspetti di salute e sicurezza, afferenti a due differenti ambiti normativi:**

- Compliance normativa in materia di prevenzione dei rischi, così come disciplinata dal D.lgs. 81/2008, rispetto ai lavoratori "diretti" e alla loro tutela;
- Compliance normativa legata allo specifico ambito della somministrazione di lavoro.

Considerata la crescente importanza della tematica, e con l'obiettivo di garantire un sistema più strutturato dei processi di gestione, ci siamo dotati volontariamente di un **Sistema di Gestione Organizzativa** conforme ai requisiti previsti dallo **standard SA8000** e di un **Modello Organizzativo** ai sensi del **D.lgs. 231/2001**, con la definizione di specifici protocolli per la gestione delle attività sensibili di commissione di reato, ossia specificatamente volti alla tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro. I soggetti, interni o esterni, verso i quali il sistema di gestione trova applicazione sono in particolare dipendenti diretti, commerciali e agenti e lavoratori somministrati.

## 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, è stato costituito un **Comitato Salute e Sicurezza** composto da membri esponenti del management aziendale e rappresentanti dei lavoratori specificatamente dedicato alle questioni legate alla salute e 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.

### **Per quanto concerne il processo di valutazione dei rischi, questo tiene in considerazione:**

- identificazione di tutti i pericoli presenti nei luoghi di lavoro e derivanti dalle attività svolte;
- valutazione documentata dei rischi derivanti che prevede una valutazione della magnitudo e della probabilità di accadimento;
- 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.

Come mostrato dalla tabella sottostante, nel corso del 2020 **non si sono verificati infortuni sul lavoro** al nostro personale interno, dato che risulta in linea con il trend degli anni precedenti.

<b>NUMERO E TASSO DI INFORTUNI DIPENDENTI DIRETTI (GRI 403-9)</b>									
	<b>2018</b>			<b>2019</b>			<b>2020</b>		
	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Totale</b>	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Totale</b>	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Totale</b>
<b>Numero totale di infortuni di cui:</b>	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Sul lavoro	1	0	1	0	0	0	0	0	0
In itinere (con trasporto organizzato dal Gruppo) <sup>1</sup>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze <sup>2</sup>	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tasso di infortunio sul lavoro <sup>3</sup>	1,1	0	0,2	0	0	0	0	0	0
Ore lavorate	180.834	949.377	1.130.211	209.100	1.081.639	1.290.739	210.188	1.056.005	1.266.193

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

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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.

Siamo consapevoli dell'importanza di tenere costantemente aggiornati i nostri dipendenti sulle tematiche relative alla salute e sicurezza, e ci impegniamo a comunicare prontamente e in maniera efficace ogni nuova disposizione attraverso l'utilizzo del nostro sistema strutturato di comunicazione interna, in particolare il nostro portale MYUmana, e attraverso l'organizzazione di incontri periodici sistematizzati sul tema.

Il tema della **formazione** è invece presidiato da un nostro Ufficio dedicato, che ha strutturato un processo formalizzato per fare in modo 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.

Nel corso del 2020 il percorso Sicurezza Generale per i Lavoratori è stato erogato a distanza grazie alla nostra piattaforma **ULearn** ed è stato realizzato con lo specifico obiettivo di includere tematiche attuali e rilevanti. A tal fine abbiamo introdotto un modulo formativo sui rischi generici legati alla pandemia che include la descrizione delle misure da adottare per ridurre il rischio di contagio, e distribuito un corso apposito con oggetto le **"Misure per la prevenzione e per il contenimento della diffusione del virus SARS-COV-2"**.

## 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 per i somministrati. 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 dalla tabella di seguito, nel corso del 2020 sono occorsi **672 infortuni sul lavoro** (-32% rispetto al 2019) al personale in somministrazione presso le nostre aziende clienti, di cui nessuno grave, con un tasso di infortunio in netta diminuzione rispetto all'anno precedente.

<b>NUMERO E TASSO DI INFORTUNI PERSONALE SOMMINISTRATO (GRI 403-9)</b>									
	<b>2018</b>			<b>2019</b>			<b>2020</b>		
	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Totale</b>	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Totale</b>	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Totale</b>
<b>Numero totale di infortuni di cui:</b>	815	129	944	859	129	988	522	150	672
Sul lavoro	815	129	944	859	129	988	522	150	672
In itinere (con trasporto organizzato dal Gruppo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze	39	7	46	39	3	42	0	0	0
Tasso di infortunio sul lavoro	8,1	1,9	5,6	8	2,1	5,8	5,9	2,9	4,8
Tasso di infortuni sul lavoro gravi	0,4	0,1	0,3	0,4	0	0,2	0	0	0
Ore lavorate	20.238.545	13.380.299	33.618.844	21.503.466	12.307.015	33.810.481	17.755.132	10.316.223	28.071.355

## Il percorso verso lo Standard ISO 45001

Proprio in considerazione del valore sociale ricoperto dalla propria attività e in relazione all'importanza che la tutela dei lavoratori ricopre all'interno del sistema valoriale della società, Umana ha deciso di intraprendere un percorso di integrazione del proprio Sistema di Gestione recependo i requisiti dello standard ISO 45001:2018.

Il progetto, in via di sviluppo, rende concreta la volontà aziendale di integrazione degli aspetti legati alla salute e alla sicurezza nei luoghi di lavoro all'interno delle strategie e delle priorità dell'organizzazione. In tal senso, la gestione della sicurezza sarà sottoposta ad un controllo procedurale strutturato e focalizzato.

Il progetto rappresenta un impegno, costante e a tutti i livelli, orientato al rafforzamento della relazione tra la gestione della salute e sicurezza e i servizi offerti da Umana.

### LA GESTIONE DELL'EMERGENZA COVID-19

L'emergenza sanitaria ci ha posti di fronte ad uno scenario imprevedibile: in questo contesto, abbiamo comunque cercato di rispondere con tempestività al fine di gestire, fin dalle prime avvisaglie di emergenza, il contesto pandemico.

**Oltre al recepimento dei contenuti del "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro" sottoscritto il 14 marzo 2020, integrato il 24 aprile 2020 e aggiornato il 6 aprile 2021, Umana ha quindi provveduto ad adottare ulteriori misure, rivelatesi efficaci nell'assicurare il contenimento dei danni a fronte della situazione di forte crisi venutasi a creare.**

Fin da subito è stato creato un team di persone afferenti alle differenti aree aziendali (operations, legale, direzionale) dotato di specifico indirizzo mail, preposto ad interfacciarsi con le differenti aree aziendali e interlocutore unico per le segnalazioni di eventuali situazioni critiche: ciò ha permesso sin dal principio di avere flussi informativi chiari e definiti.

Si è provveduto alla chiusura temporanea al pubblico delle filiali garantendo tuttavia la fruizione di tutti i servizi per i clienti e lavoratori in modalità da remoto; è stato organizzato il presidio dei servizi al pubblico sia in presenza sia in modalità smart working; tutti sono stati messi in condizione di lavorare anche con collegamento da casa, garantendo la continuità amministrativo-contabile e la regolarità dei pagamenti dei lavoratori somministrati.



A tutti i nostri collaboratori, lavoratori somministrati e clienti è stato garantito con continuità il completo aggiornamento sulle novità normative, sui dpcm, sulle ordinanze regionali, sui comportamenti da tenere e sulle regole da seguire; sono state innumerevoli le circolari esplicative e il supporto offerto a tutti, non solo per l'espletamento del lavoro, ma anche per la gestione delle problematiche quotidiane (sospensione mutui, bonus, sussidi, etc...); sono state attivate delle apposite pagine sul nostro sito internet e un servizio di messaggistica per tenere sempre aggiornate le migliaia di lavoratori somministrati, in particolar modo per le attività più a rischio (ad es. assistenza alla persona e professioni sanitarie).

La direzione ha poi messo in atto un **sistema di comunicazione** con aggiornamenti costanti sulla situazione e con la diffusione di prassi operative validate. Sono state adottate misure di restrizione delle attività di volta in volta destinate alla tutela di persone operanti in aree aziendali a rischio, sia in relazione alla natura del lavoro sia all'ubicazione geografica delle stesse.

Inoltre sono state condivise le buone prassi di comportamento proposte dal Ministero della Sanità e sono state dotate le sedi e le filiali di presidi di prevenzione volti a tutelare la salute del personale.

A testimonianza dell'alta attenzione di Umana a questi temi, durante il 2020 si contano solo pochi casi di contagio tra il personale aziendale.

Abbiamo attivato infine uno specifico canale di comunicazione nel periodo dell'emergenza per la gestione puntuale e la tutela dei **soggetti "fragili"**: in particolare è stato creato un indirizzo mail dedicato e a tutti i lavoratori è stata fornita una specifica informativa contenente le indicazioni necessarie per la prevenzione e il contenimento dell'emergenza. Durante il corso del 2020 sono state registrate e gestite in totale **14 pratiche**.

Nel corso di tutto questo delicato periodo abbiamo continuato a coltivare incessantemente ottime relazioni con tutte le Parti Sociali, le Istituzioni, il mondo della Scuola e delle Università e con tutti gli stakeholders, in ottica di rafforzamento della nostra credibilità e brand reputation. Sono contemporaneamente continuate tutte le azioni relative alle Aree Specialistiche e agli altri servizi, che si sono ulteriormente rafforzate secondo le linee già programmate negli anni precedenti.

La posizione di assoluto rispetto e considerazione tra i soggetti che si occupano di orientamento e servizi al lavoro, spesso in collaborazione con il sistema pubblico, anche nei territori regionali dove la presenza del privato è ancora meno significativa, si è inoltre consolidata.

Nonostante le evidenti difficoltà riscontrate nell'erogazione del servizio soprattutto nei primi mesi della pandemia, sono stati ottimi i risultati raggiunti nell'ambito delle Politiche Attive.



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.

Di particolare rilievo è il dialogo che da sempre abbiamo instaurato in particolare con le scuole, le Università, gli ITS e il mondo del lavoro. Attraverso questo impegno riusciamo ad avere un impatto concreto nell'orientamento e nell'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro, per noi una priorità.

Siamo sempre stati profondamente legati alle nostre origini, consapevoli del ruolo che la comunità e il territorio hanno nella crescita occupazionale, economica e sociale del contesto italiano. Le collaborazioni con le associazioni e gli enti del terzo settore sono accompagnate da un forte impegno nella tutela, salvaguardia e valorizzazione del patrimonio artistico e culturale a cui siamo più legati.

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

**50.000**

Giovani con cui entriamo in contatto ogni anno grazie ad eventi e iniziative di orientamento

**> 80**

Tirocinanti ospitati per alternanza scuola-lavoro dal 2018

**> 160.000**

Giovani orientati dal 2018

**730**

Contratti di Apprendistato attivati

**ITS ACADEMY 2020**

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



Favorire una scelta consapevole, promuovere il dialogo fra il mondo della formazione, l'impresa e i giovani e le loro famiglie; accompagnare 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 quando, fin dalla nostra fondazione e poi in maniera più strutturata dal 2006, abbiamo avviato l'Area Specialistica Orientamento di Umana, che conta su 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 riserviamo 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 su una convinzione condivisa: permettere 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 ci siamo proposti di sostenere 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. Abbiamo sempre continuato a costruire sinergie con il sistema scolastico e formativo nazionale contribuendo, attraverso le nostre esperienze, competenze, conoscenze tecniche e gestionali, risorse, al miglioramento della formazione degli studenti, con particolare riferimento agli Istituti tecnici e professionali, ai Licei, alle Università, e dal 2009 agli Istituti Tecnici Superiori (ITS).

In totale, negli ultimi anni, sono state coinvolte circa  
**700 scuole, 70 Università, 30 ITS, 8 Master**



Oltre **80 tirocinanti**  
ospitati nelle nostre sedi  
nel triennio 2018-2020

### 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**. In particolare, 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 invece rivolti a studenti frequentanti l'ultimo anno dei percorsi di studi, diplomati della Scuola secondaria di secondo grado, studenti e diplomati degli ITS, studenti universitari prossimi al conseguimento della laurea triennale e magistrale o neolaureati, studenti di Master di 1° e 2° Livello, giovani diplomati e neolaureati inoccupati, disoccupati, inattivi, under e over 29, anche in sinergia con la nostra Area Politiche Attive del Lavoro.

Tra il 2018 e il 2020 abbiamo ospitato oltre **80 tirocinanti** in Alternanza scuola lavoro all'interno delle nostre sedi, e il nostro impegno è stato premiato da Confindustria con il **Bollino per l'Alternanza di Qualità** nel 2018, nel 2019 e nel 2020.



**Best Talent Hunter**  
nel 2018 e nel 2019

## La collaborazione con le Università

Collaboriamo con 70 Atenei italiani promuovendo la cultura del lavoro e realizzando attività concrete informative e laboratoriali a favore dell'orientamento attivo e dell'inserimento lavorativo, partecipando anche ai career day e alle career fairs di ateneo. Per ribadire la nostra presenza attiva 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 dall'attuale 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.

Contribuiamo inoltre a divulgare le 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.

Negli ultimi anni il nostro impegno è stato concretamente riconosciuto da alcune Università con le quali ci siamo trovati a collaborare: 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 inoltre con Ca' Foscari per il **Corso di Laurea Triennale in Digital Management**, un percorso progettato in partnership con H-Farm con l'obiettivo di formare specialisti della trasformazione digitale che sapranno dare vita a start-up innovative o che sapranno accompagnare aziende private e pubbliche, in Italia o all'estero, nei processi di trasformazione digitale e innovazione nei modelli di business.

Con Ca' Foscari **Competency Centre (CFCC)** Umana è inoltre partner con attività di orientamento e career coaching e in particolare con i Competency Lab, laboratori rivolti a tutti gli studenti iscritti ai corsi 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

Sosteniamo e aderiamo attivamente sin **dal 2009**, anno della loro nascita, al Sistema degli Istituti Tecnici Superiori (ITS), per dare nuovo impulso alla formazione tecnico scientifica in Italia e al placement di profili specializzati, attraverso la somministrazione di lavoro, anche in Alto Apprendistato. Ad oggi aderiamo e collaboriamo con **30 ITS in Italia** ma stiamo valutando ulteriori sinergie con altre fondazioni ITS. Confindustria ha ancora una volta riconosciuto il nostro impegno a favore del Sistema ITS, assegnandoci nel 2020 il **Bollino ITS Academy**, riconoscimento che è stato confermato anche per il 2021. Umana è la prima Agenzia per il Lavoro a potersi fregiare di questo prestigioso riconoscimento dalla sua istituzione, nel 2018, a certificazione della particolare propensione nel campo delle risorse umane e delle numerose virtuose partnership attivate con gli ITS.



## PROGETTO ITS POP DAYS 2021

ITS POP DAYS è la prima Fiera "virtuale" realizzata da Umana e Confindustria, in collaborazione con Indire, con il patrocinio del Ministero dell'Istruzione, 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. ITS POP DAYS è stato pensato proprio per far conoscere maggiormente e meglio questa realtà, permettendo a tutti di navigare tra gli stand virtuali degli ITS, con la possibilità di dialogare in diretta tramite live chat e partecipare al programma di incontri e webinar sui temi della formazione, del lavoro e sul futuro delle nuove generazioni.

Attraverso la nostra Area Orientamento collaboriamo con gli ITS nell'individuazione di 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.

Siamo inoltre attivi nella divulgazione del valore dell'offerta ITS, come tema di responsabilità sociale e culturale, alla promozione dei nuovi corsi, al reclutamento di nuovi corsisti, alle selezioni formali in ingresso per la composizione delle classi biennali, alla divulgazione lato imprese e corsisti delle 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.

Come in altri casi, infine, convinti dell'importanza di fare sistema, partecipiamo attivamente ai tavoli tecnici di settore.



### La collaborazione con i Master in Risorse Umane

Siamo partner e collaboriamo con **8 Master** organizzati da alcune delle più importanti università italiane. Il nostro impegno è in particolare rivolto all'evoluzione dei temi riguardanti le risorse umane e 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

Le ultime riforme del lavoro hanno rafforzato ulteriormente il nostro ruolo permettendoci di rimanere fedeli al nostro investimento di sempre: dalla nostra fondazione crediamo nelle persone, nei lavoratori, e in particolare nei giovani, che sono il fondamento di un mercato del lavoro che può diventare sempre più solido e competitivo. Ancora di più in questo momento storico orientare i giovani assume per noi una responsabilità fondamentale che si concretizza nell'offrire strumenti immediatamente utili da cui partire per comprendere le proprie aspettative e arrivare a 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. L'erogazione delle iniziative di orientamento viene realizzata con un importante coinvolgimento di colleghi impiegati nell'area Politiche Attive e, dove presenti, con il supporto di referenti orientamento di filiale.

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

Nell'ultimo triennio, attraverso la nostra Area Orientamento abbiamo dato impulso ad oltre **2.000 eventi di orientamento** al lavoro disseminati in tutta Italia, raggiungendo oltre **160 mila 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 Umana**" che, dal 2021, diventerà "**A scuola di lavoro con Umana - digital edition**".

**>2.000 eventi di orientamento nel triennio 2018-2020**

**>160.000 giovani raggiunti**

Nel corso degli anni, tramite gli 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"**, e abbiamo fornito ai docenti la nostra brochure "**Orientamento al lavoro contemporaneo**". Inoltre, abbiamo prodotto, sempre sul tema dell'orientamento al lavoro, alcuni video di presentazione dei programmi della nostra area orientamento, reperibili nella sezione del sito aziendale dedicata.

## La forza dello strumento dell'Apprendistato

Promuoviamo e favoriamo, a vantaggio dell'incontro tra studenti e imprese, il contratto di Apprendistato in tutte le sue forme in quanto questo costituisce 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, assieme al contratto di Apprendistato di Alta Formazione e al tradizionale Apprendistato Professionalizzante, costituiscono nell'attuale mercato del lavoro l'unica tipologia contrattuale finalizzata alla valorizzazione delle competenze e al tempo stesso all'occupazione dei giovani attraverso la formazione. Un contratto che, arricchendo il tradizionale percorso scolastico con una importante presenza dello studente in azienda, si rivela uno strumento di formazione e valorizzazione delle competenze, avvicinando anticipatamente i giovani alle imprese e moltiplicandone 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, 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.

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



### APPRENDISTATO DI PRIMO LIVELLO

È il contratto finalizzato all'acquisizione di Qualifica leFP, Diploma leFP, Diploma di Istruzione Secondaria Superiore e Certificazione IFTS. Pertanto, si rivolge a studenti di età tra i 15 e i 25 anni (non compiuti) e consente loro di svolgere il percorso didattico, alternando periodi di formazione a scuola ad altri all'interno di organizzazioni aziendali. Dal 2018 abbiamo attivato 43 contratti di Apprendistato in collaborazione con i Centri di Formazione Professionale e gli Istituti di Istruzione Secondaria Superiore.



### APPRENDISTATO DI SECONDO LIVELLO

Definito anche "**professionalizzante**", è un contratto finalizzato al conseguimento della qualifica professionale attraverso una formazione sul lavoro, rivolto ai giovani tra i 18 e i 29 anni. La durata e le modalità di erogazione della formazione variano a seconda della qualifica professionale da conseguire e dai diversi contratti collettivi nazionali di lavoro. Nell'ultimo triennio abbiamo attivato 1.696 contratti di Apprendistato di secondo livello in somministrazione, di cui 720 nel solo 2020.



### 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, diplomi relativi ai percorsi degli istituti tecnici superiori (ITS). Tra il 2018 e il 2020 abbiamo attivato 37 contratti di Apprendistato di terzo livello.

## Alcuni progetti di rilievo attualmente seguiti dall'area orientamento

Nel corso degli ultimi anni, oltre alle iniziative sviluppate ed elencate nei paragrafi precedenti, 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 digital edition

È 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, quando possibile. 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, che prevede per i vincitori un premio speciale Umana alle risorse umane.

### Festival Nazionale dei Giovani

Partecipiamo, in veste di azienda selezionatrice, al contest che coinvolge ogni anno circa **20.000 giovani**, e che nel 2020 è stato organizzato online.

### Job&Orienta

Si tratta della Fiera nazionale dell'orientamento, della formazione e del lavoro. Partecipiamo dal 2009 in maniera continuativa con un coinvolgimento annuale medio ai nostri stand Umana di circa **1.000 giovani**; nel corso del 2020 abbiamo lanciato l'indagine "Attitudini per competere nel mondo del lavoro", coinvolgendo **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, per la quale sono stati coinvolti circa **40 atenei**.

### Progetto Apprendistato Nord Est

Progetto svolto in collaborazione con alcuni istituti di Istruzione superiore del Veneto, che mira all'attivazione di forme di Apprendistato di primo tipo e orientamento.

# Tutelare e coinvolgere il territorio



Sin dal 1997, nostro anno di fondazione, siamo consapevoli di essere titolari di crescenti responsabilità etiche e di natura sociale nei confronti del territorio in cui operiamo e nei confronti dei nostri stakeholder. L'impatto principale delle nostre attività nei territori è quello legato allo sviluppo delle competenze attraverso lo strumento della formazione, al supporto all'occupabilità e alla permanenza nel mercato del lavoro delle persone, al supporto all'aumento di competitività delle imprese per garantire la loro permanenza sul mercato e contribuire in modo efficace allo sviluppo territoriale. Ci impegniamo in particolare nella promozione delle partnership multi-attore per lo sviluppo di reti e soluzioni nuove o migliorate, in grado di rispondere sempre più efficacemente 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.

## Coinvolgere le comunità locali

Il nostro rapporto con le associazioni e le comunità locali è caratterizzato in primo luogo dalla coerenza nella condivisione di temi di comune impegno e nella ricerca di partner che credano negli stessi valori che caratterizzano l'agire di Umana. Questo approccio garantisce la presenza di prassi bene identificate che, pur in una declinazione attenta alle peculiarità locali, permettono una riconoscibilità e un'omogeneità delle azioni intraprese sul territorio. In ogni comunità, coerentemente con la nostra missione, ci interfacciamo in prima istanza con le **associazioni industriali aderenti al Sistema Confindustria**. Questa appartenenza ci consente di partecipare al dibattito economico locale interagendo direttamente con gli attori più significativi di ogni area del Paese. Oltre alle associazioni territoriali aderenti al Sistema Confindustria, i nostri punti di riferimento sono sicuramente scuole, Fondazioni ITS ed Università – comprese Fondazioni e Società consortili – nonché gli enti pubblici specificamente 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.

## 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, e la cultura in generale, 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.

La cultura e l'arte sono fattori di sviluppo economico e sociale che vanno coltivati e protetti: per questo abbiamo finanziato interamente i lavori di restauro del **Coro Ligneo della Basilica di San Marco in Campidoglio** a Roma, una delle più antiche chiese romane, custodita e protetta dalla Soprintendenza Speciale di Roma Archeologia Belle Arti Paesaggio. Un edificio che nella sua storia e nei suoi simboli rappresenta uno strettissimo legame con Venezia. Il Coro, opera settecentesca realizzata per conto del Cardinal Quirini su ultimo disegno dell'architetto Filippo Barigioni Romano, versava in condizioni critiche, ma grazie all'intervento di restauro, guidato dalla direzione della Soprintendenza Speciale di Roma, è tornato oggi alla sua bellezza originaria, continuando a rappresentare l'evidenza di un patrimonio culturale di altissimo valore in ambito nazionale.



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



Per Umana è stato un onore e vivo motivo di orgoglio aver potuto contribuire al restauro di una parte di questo straordinario simbolo veneziano a Roma, di questo patrimonio culturale di inestimabile valore, oggi ancor più simbolicamente legato alle nostre radici.

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.

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 successivo box di approfondimento, sosteniamo anche altre attività sportive. Tra le attività più importanti, per affinità di percorso e condivisione di valori societari, per dieci anni siamo stati Gold Sponsor di **Pallacanestro Olimpia Milano**, storica squadra di basket meneghina legata ad un gruppo imprenditoriale al quale siamo da anni particolarmente vicini.

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:

- **6 scudetti** (4 maschili e 2 femminili);
- **2 Coppe Italia** (maschile: 2020, femminile: 2008),
- **2 Supercoppe** (femminile: 2008 e 2020);
- **2 Coppe Europe** (maschile: FIBA Europe Cup 2017/18, femminile: Adriatic League 2014/15)

La Reyer è anche impegnata nel sociale con tutta una serie di attività svolte nel territorio ed è inoltre la prima società sportiva professionistica in Italia ad aver ricevuto la **Certificazione Etica nello Sport ESI:2010**.

Per sensibilizzare i giovani sui temi della solidarietà, della partecipazione e dell'aggregazione, la Reyer sostiene, in qualità di testimonial per il territorio, una serie di iniziative che hanno importanti contenuti sociali. Durante l'anno, la Società partecipa a diversi eventi di cui gli atleti orognanata sono di volta in volta testimonial.

Tra le iniziative organizzate a favore dei giovani merita un approfondimento **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 proposito iniziale, fin dall'origine del torneo, è proprio quello di aggregare tutti gli studenti degli istituti superiori dell'area metropolitana allargata, attraverso un legame basato non solo sull'evento sportivo strettamente inteso, ma che vada ben oltre la disputa delle singole partite.

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 di progetto a partire dall'edizione 2019, vengono inoltre misurate le **emissioni** ed il livello di sostenibilità degli stessi.

La Camera di Commercio di Venezia e Rovigo, partner dell'iniziativa, integra l'evento con **Reyer Skill Cup**, un programma di momenti formativi dedicati allo **sviluppo di competenze tecniche e trasversali**, utili per lo sviluppo personale. Nel 2020 l'edizione è stata annullata a causa della pandemia ma, per il 2021, è in corso di definizione un'edizione, dedicata ai dipartimenti universitari, in formula E-Cup, in attesa di poter tornare nei palazzetti in presenza.

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 a 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.

Un'altra iniziativa sviluppata è **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.

# Dialogare con i fornitori



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 una rete di fornitori in possesso della certificazione del proprio **Sistema di Gestione per la Qualità**, di cui raccogliamo la registrazione. A testimonianza del forte legame con il territorio, inoltre, la quasi totalità dei nostri fornitori è composta da fornitori locali (97% nel 2020).

<b>PERCENTUALE DI FORNITORI LOCALI (GRI 204-1)</b>				
	<b>u.m.</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Numero totale di fornitori	n.	1.690	1.737	900
Numero di fornitori locali (Italia)	n.	1.679	1.707	871
% di fornitori locali	%	99%	98%	97%

Proprio in considerazione del ruolo strategico che alcuni fornitori ricoprono per il mantenimento dei livelli di qualità richiesti, oltre alla valutazione periodica del mantenimento delle certificazioni ci poniamo l'obiettivo di:

- creare un elenco dei fornitori ritenuti strategici;
- identificare un set di criteri di valutazione che consentano un monitoraggio dell'attività del fornitore (come ad esempio la tempestività nell'evasione della richiesta, il numero di non conformità riscontrate, la soddisfazione del beneficiario ecc. ecc.)
- creare una banca dati relativa alle valutazioni sui fornitori.



Azioni mirate  
e finalizzate  
all'abbattimento  
degli impatti  
ambientali negativi

# La nostra responsabilità ambientale



I temi della sostenibilità ambientale sono da tempo nell'agenda di Umana. È una responsabilità importante quella che sentiamo di assumerci quotidianamente di fronte a problematiche che coinvolgono tutte le collettività. I valori nei quali crediamo ci impongono di agire con responsabilità verso l'ambiente che ci circonda e di contribuire con decisione e con azioni concrete al raggiungimento degli obiettivi comuni. In un'ottica di riduzione degli impatti abbiamo consolidato delle best practice e delle linee guida che ci hanno consentito di incrementare la nostra sostenibilità ambientale.

## Highlights



**100%**

Energia elettrica  
da fonte rinnovabile

**-8%**

Consumo di energia  
rispetto al 2019

**80%**

Delle auto rinnovate  
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.



# Minimizzare il nostro impatto ambientale



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. In questo senso abbiamo individuato alcune aree di miglioramento nelle nostre attività dedicando tempo e attenzione a delineare azioni a basso impatto ambientale quali: riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, uso consapevole delle risorse, rinnovo della flotta aziendale con modelli più sostenibili, acquisti di energia da fonti rinnovabili e crescente attenzione agli impatti delle nostre sedi aziendali.

Le principali iniziative sviluppate nel corso degli ultimi anni sono state:



Revamping del sistema illuminante attraverso la sostituzione nelle sedi delle plafoniere neon con corpi illuminanti led diversificati (postazioni VDT o corridoi di transito) con un **abbattimento dei consumi stimato di circa il 50%**.



Formalizzazione, a ottobre 2020, di un contratto di fornitura di energia elettrica derivante al **100% da fonti rinnovabili**: la fornitura riguarda 157 POD distribuiti su tutto il territorio nazionale.

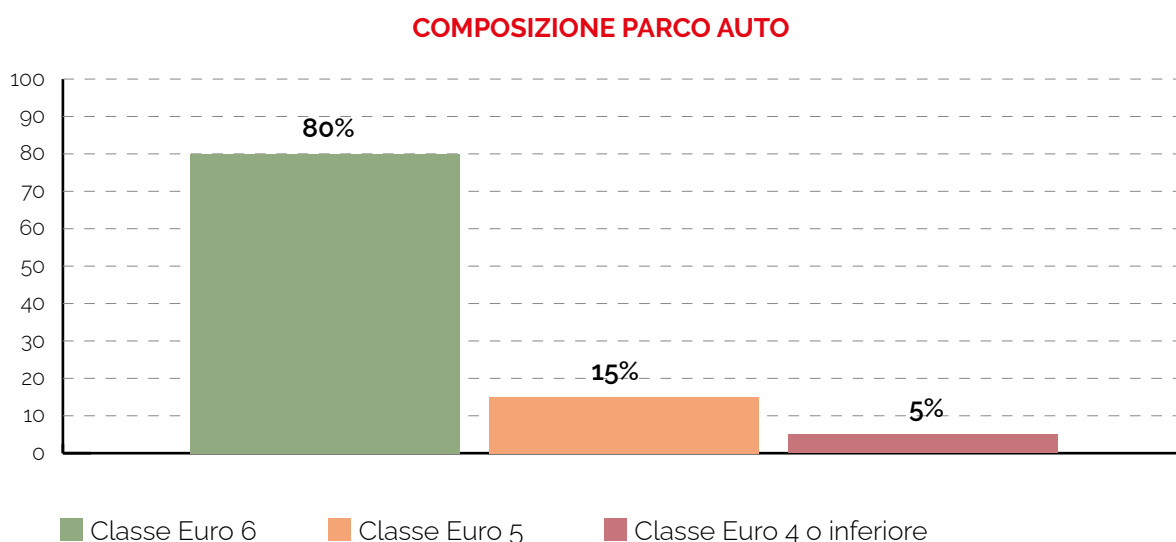


Rinnovo periodico del parco auto con aggiornamento dello stesso alle classi di **consumo meno impattanti** a livello di emissioni di CO<sub>2</sub>.

In tutte le nostre sedi si effettua la raccolta differenziata e si segue la normativa applicabile in ambito di smaltimento di rifiuti.

Dal momento che le nostre principali emissioni dirette di CO<sub>2</sub> riguardano il consumo di gasolio o benzina derivante dall'utilizzo delle nostre auto aziendali, abbiamo rinnovato il nostro parco auto e analizziamo i consumi delle stesse grazie ai dati di ritorno dalle carte carburante, in modo da identificare più precisi criteri di utilizzo delle vetture aziendali e migliorare di conseguenza la gestione del parco auto.

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



Come si può notare, l'80% delle auto è in Classe Euro 6, a testimonianza del forte impegno nella sostituzione dei mezzi con alternative meno inquinanti nel corso degli ultimi anni. Sul fronte dei viaggi di lavoro, inoltre, le nostre policy interne prevedono che il mezzo di trasporto da preferire sia il treno, con evidenti vantaggi in termini di impatti ambientali, facilitato anche dalle convenzioni che abbiamo attivato con Trenitalia per migliorare l'esperienza di viaggio dei nostri colleghi e stimolare l'utilizzo del trasporto su rotaia.

Inoltre, come già descritto, ci siamo dotati volontariamente di un Sistema di Gestione Organizzativa conforme ai requisiti previsti dallo standard SA8000 e ISO 9001, con la definizione di specifici protocolli specificatamente volti alla tutela dell'ambiente. In linea con l'approccio adottato, abbiamo intrapreso un percorso di certificazione del nostro sistema di gestione integrando i requisiti dello standard ISO 50001:2018.

Il campo di applicazione e il perimetro del sistema di gestione comprende:

- le **3 sedi direzionali** ubicate a Marghera (VE);
- **20 filiali** selezionate su tutto il territorio nazionale in funzione dei consumi di energia elettrica e gas metano.

L'approccio consiste nella definizione di una baseline sulla quale definire gli obiettivi di miglioramento, i quali verranno perseguiti attraverso i seguenti step:

- 1** Attività di monitoraggio e analisi dei dati
- 2** Definizione delle regole operative di conduzione dei luoghi di lavoro per minimizzare gli usi di energia elettrica
- 3** Attività di formazione al personale
- 4** Audit interno svolto da personale qualificato al fine di verificare la continua applicazione del sistema di gestione
- 5** Riesame periodico dei risultati e definizione degli obiettivi

## Consumi di energia ed emissioni

Durante il corso del 2020 abbiamo consumato **15.511 GJ di energia**, in riduzione rispetto ai dati del 2019 (**16.790 GJ**). Tale diminuzione è legata, oltre agli interventi di efficienza già descritti, anche agli impatti della pandemia Covid-19, che ha imposto la chiusura di alcuni nostri uffici per alcuni periodi di tempo e ha diminuito l'incidenza delle trasferte. I consumi riportati comprendono tutte le nostre sedi e le 140 filiali.

<b>CONSUMI DI ENERGIA (GRI 302-1)</b>				
	<b>u.m.</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Consumi da fonte non rinnovabile</b>	<b>GJ</b>	<b>11.300</b>	<b>10.946</b>	<b>9.919</b>
Gas naturale	GJ	4.258	3.580	3.221
GPL per autotrazione	GJ	62	43	2
Benzina per la flotta auto	GJ	227	168	144
Gasolio per la flotta auto	GJ	6.753	7.155	6.552
<b>Consumi da fonte rinnovabile</b>	<b>GJ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Consumi di energia acquistata</b>	<b>GJ</b>	<b>6.480</b>	<b>5.844</b>	<b>5.592</b>
da fonti non rinnovabili	GJ	6.480	5.844	4.495
certificata da fonti rinnovabili	GJ	0	0	1.097

L'indice di intensità energetica<sup>1</sup> per il 2020 risulta essere di 5,1 MWh/dipendente mentre, nel 2019, si attestava a 5,5 MWh/dipendente. Tale riduzione, riflette i nostri sforzi nel ridurre i nostri impatti ambientali.

<b>INTENSITÀ ENERGETICA (GRI 302-3)</b>				
	<b>u.m.</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Indice di intensità energetica</b>	MWh/n.dipendenti	6,4	5,5	5,1

<sup>1</sup> L'indice di intensità energetica è stato calcolato dividendo i consumi (MWh) per il numero totale di dipendenti.

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 2020 risultano essere 426,8 tCO<sub>2e</sub>, in leggera diminuzione rispetto al 2019 (483,7 tCO<sub>2e</sub>), mentre utilizzando la seconda metodologia risultano essere 581,7 tCO<sub>2e</sub>, decisamente minori rispetto al 2019 (756,3 tCO<sub>2e</sub>).

In generale le emissioni negli anni sono diminuite nonostante l'estensione del parco auto e del numero di filiali sul territorio nazionale, grazie alle iniziative di efficientamento elencate all'inizio del capitolo.

<b>EMISSIONI GHG TOTALI (GRI 305-2)</b>				
	<b>u.m.</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Scope 1 (Emissioni dirette)</b>	tCO <sub>2e</sub>	700,6	682,8	630
<b>Scope 2 Location based <sup>1</sup></b>	tCO <sub>2e</sub>	536,3	483,7	462,8
<b>Scope 2 Market based <sup>2</sup></b>	tCO <sub>2e</sub>	838,6	756,3	581,7

L'indice di intensità emissiva<sup>3</sup> per il 2020 risulta essere di 0,55 tCO<sub>2e</sub>/dipendente, in leggera diminuzione rispetto all'anno precedente (0,57 tCO<sub>2e</sub>/dipendente).

<b>INTENSITÀ DELLE EMISSIONI GHG (GRI 305-4)</b>				
	<b>u.m.</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Indice di intensità delle emissioni</b>	tCO <sub>2e</sub> /n.dipendenti	<b>0,7</b>	<b>0,57</b>	<b>0,55</b>

1 Per il calcolo delle emissioni Location-Based è stata utilizzata la formula proposta dalle linee guida ABI:  $((Y \cdot 296,5 + 28 \cdot Y \cdot 0,0175 + 265 \cdot Y \cdot 0,0036) / 1.000.000)$ . Nella formula applicata Y si riferisce ai kWh di energia elettrica complessivamente acquistato da Umana (sia rinnovabile che non rinnovabile).

2 Per il calcolo delle emissioni market based sono stati utilizzati i fattori di emissioni residual mix suggeriti da "European residual mixes 2019 v.1.1" pubblicati da AIB.

3 L'indice di intensità emissiva è calcolato dividendo le emissioni Scope 2 calcolate secondo metodologia location based (tCO<sub>2e</sub>) per il numero totale di dipendenti.



MISTO

Carta da fonti gestite  
in maniera responsabile

FSC® C008309





**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](http://www.umana.it)**



ADERENTE  
SISTEMA  
CONFINDUSTRIA 