GRUPPO UMANA®

Bilancio di Sostenibilità

Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile

Report 2024

Bilancio di Sostenibilità

Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile

Report 2024

Pubblicato nel mese
di luglio 2025

UMANA®

U FORM
Azienda del Gruppo UMANA

UMANA FORMA

UOMO E IMPRESA

Indice

Lettere agli stakeholder 7

Nota metodologica 15

1. Il Gruppo Umana: storia e mission 17

1.1 Le Aziende del Gruppo 20

1.2 Le Aree di Specializzazione 21

1.3 I numeri del Gruppo 24

2. L'approccio strategico del Gruppo Umana allo sviluppo sostenibile 27

2.1 Il Piano Strategico di Sostenibilità 34

2.2 Il coinvolgimento degli Stakeholder 38

2.3 I Temi Materiali del 2024 42

3. L'impegno per l'Ambiente 49

3.1 Attenzione costante alla gestione energetica e ambientale 51

3.1.1 Consumi energetici ed emissioni 53

3.1.2 La gestione dei rifiuti e l'utilizzo dei materiali 57

4. L'impegno per i dipendenti diretti 59

4.1 Valorizzare il personale interno 62

4.1.1 Gestione di Diversità, inclusione e pari opportunità 64

4.1.2 Welfare e benefit per il benessere e l'equilibrio vita-lavoro 69

4.1.3 Opportunità di crescita attraverso la formazione e il potenziamento delle competenze 74

4.2 Salute e sicurezza per i dipendenti diretti 82

5. L'impegno per i lavoratori somministrati 89

5.1 I numeri dei lavoratori somministrati 91

5.1.1 Le iniziative di Diversity e Welfare 92

5.1.2 Lavoratori stranieri in Italia: integrazione e opportunità 97

5.1.3 Salute e sicurezza per il personale somministrato 99

6. L'impegno per le Comunità e il Territorio 101

6.1 Le Politiche Attive per il Lavoro e il dialogo con le istituzioni e la PA 104

6.2 La collaborazione con Scuole, Università e mondo del lavoro 116

6.2.1 L'importanza dell'orientamento 116

6.2.2 Le potenzialità dell'Apprendistato 128

6.3 Il Gruppo Umana nel Territorio 131

6.3.1 Creare valore condiviso con le comunità locali e le imprese 131

6.3.2 La valorizzazione della cultura 135

6.3.3 La promozione dello sport 137

7. L'impegno per l'offerta di servizi per il lavoro 143
7.1 Il modello aziendale centrato sulle Persone 148
7.2 La strategia integrata di cultura e digitalizzazione 149
7.3 L'offerta formativa in continua evoluzione 169
7.3.1 Formazione per le imprese 174
7.3.2 Formazione per le persone 178
7.4 Qualità dei servizi e soddisfazione dei Clienti 180
8. La Governance 185
8.1 La cultura del rispetto delle regole 190
8.2 Il rispetto della privacy 193
8.3 Gestione responsabile della catena di fornitura 195
9. Indice contenuti GRI 198
10. Relazione della Società di Revisione 203

Lettere agli stakeholder

Maria Raffaella Caprioglio

Presidente di Umana

La pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità, quest'anno alla quinta edizione, è un momento importante nella vita della nostra comunità. È un'occasione per guardarci dentro e misurare il valore di ogni passo che abbiamo compiuto insieme. A distanza di 27 anni dalla fondazione, c'è ancora sorpresa nel vedere come questa azienda continui, giorno dopo giorno, a creare valore condiviso. Per le persone, per le imprese, per i territori. Ma guardarsi dentro vuol dire anche e soprattutto analizzare quel che potremmo ancora fare, creare, discutere. Vuol dire ragionare sul futuro.

Lavorare con e per le persone è sempre stato il cuore pulsante di Umana. Un lavoro che nasce dal rispetto, dall'ascolto e dalla consapevolezza che ogni azione ha un impatto che va oltre i confini aziendali. È in questo intreccio di relazioni che trova forma il nostro impegno quotidiano. Un impegno fatto di dialogo, opportunità e responsabilità condivise.

Dal 1998, da molto prima che questi temi diventassero di attualità, sappiamo che la sostenibilità non è solo un concetto, ma una pratica viva, che si manifesta nelle piccole e grandi scelte valoriali di ogni giorno. Era il 2004 l'anno della pubblicazione del nostro "Codice Etico", il 2010 quello del "Manifesto della Responsabilità sociale": è il filo conduttore che unisce l'attenzione alla sicurezza e il benessere dei lavoratori, il valore della formazione continua e della crescita professionale, la capacità di accompagnare le persone nei momenti di transizione e di costruire insieme a loro nuovi percorsi.

In un contesto come quello attuale, nel pieno di una nuova trasformazione tecnologica dominata dall'intelligenza artificiale, questa riflessione ci spinge a guardare con ancora maggiore attenzione alle relazioni umane. Ai potenziali che scaturiscono dall'uomo, dalla sua creatività, dall'esperienza, dal bagaglio valoriale che porta con sé.

Una visione che si traduce in gesti concreti: dal dialogo con le imprese per promuovere ambienti inclusivi e collaborativi, ai progetti dedicati ai giovani e allo sviluppo delle loro competenze, ai nostri progetti di formazione interna, alle nostre politiche di welfare, o alle innumerevoli iniziative che intrecciano i bisogni delle aziende con quelli delle persone, creando rapporti di fiducia che durano nel tempo.

Attraverso il nostro lavoro, il lavoro di tutta la nostra comunità, abbiamo continuato a favorire percorsi di inserimento e valorizzazione che mettano al centro la dignità e le potenzialità di ogni individuo.

Ciò che rende unico questo percorso è la capacità di Umana di mantenere un equilibrio: tra innovazione e tradizione, tra efficienza e attenzione alle persone. Tra i numeri, come quelli che trovate in questa quinta edizione del Bilancio di Sostenibilità, che raccontano il presente e i valori che costruiscono il futuro. È un equilibrio che, anno dopo anno, si rinnova e ci spinge a fare sempre meglio, con il coraggio di chi sa che ogni scelta e ogni azione possono lasciare un segno positivo.

Giuseppe Venier

Presidente di Uomo e Impresa

Mentre scrivo questa lettera di presentazione del nostro quinto Report di Sostenibilità, stiamo attraversando un nuovo - l'ennesimo - periodo di grande incertezza e disorientamento, in primis per le tensioni geopolitiche ed economiche, che stanno ridisegnando le relazioni commerciali globali, e che rendono le previsioni e le decisioni sempre meno affidabili.

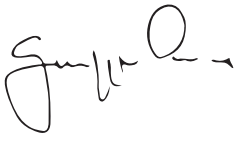
L'incertezza, poi, ha investito anche il quadro normativo sulla rendicontazione di sostenibilità. Il contesto mondiale risulta molto fluido: negli USA alcuni Stati stanno mettendo "fuori legge" alcuni dei principi ESG; in Europa, invece, si riscontrano da una parte velocità diverse a livello nazionale nell'applicazione delle direttive CSRD, CSDDD e Taxonomy, dall'altra l'Unione Europea annuncia un Pacchetto Omnibus di modifica delle stesse e ha proposto addirittura uno stop-the-clock sull'obbligo di applicazione degli ESRS previsti dalla CSRD, a conferma della fase di revisione profonda che il sistema normativo sta attraversando. Lo scopo dichiarato è quello di rafforzare la competitività delle imprese attraverso una semplificazione della normativa vigente e degli obblighi a loro carico, con una forte riduzione degli adempimenti legali e amministrativi, in particolare per le PMI. Ma se, certamente, questa novità è dai più accolta con favore, perché la normativa in vigore risultava molto onerosa, d'altro canto si avverte il rischio di un passo indietro: il mercato sembra adottare una posizione attendista, diviso tra chi affronta il tema ESG solo in chiave compliance e chi lo considera come parte integrante della propria strategia di sviluppo.

Se dunque la normativa non è più un punto di riferimento certo, allora il ruolo delle imprese diventa centrale: nella nostra visione la rendicontazione dell'operato del nostro Gruppo, anche in risposta alle esigenze della società, non può che continuare con il medesimo impegno, serietà e trasparenza, raccontando quello che stiamo facendo per essere un punto di riferimento concreto nel mercato del lavoro. A prescindere dalle norme più o meno stringenti.

I recenti dati Istat di inizio 2025 ci restituiscono una foto del Paese e del nostro mercato del lavoro che non lascia spazio ad interpretazioni: se l'occupazione è cresciuta negli ultimi vent'anni, in realtà la distribuzione degli occupati si è spostata verso il cluster over 50 con circa 4,5 milioni di lavoratori in più rispetto al 2004, mentre tra i 15 e i 49 anni gli occupati sono 3 milioni in meno. La denatalità fa sì che ogni anno a settembre si iscrivano circa 100.000 studenti in meno ai nuovi corsi e nel 2024 i nuovi nati sono stati meno di 370.000 contro i 520.000 di vent'anni prima. Inoltre, mentre diminuisce la disoccupazione aumentano gli inattivi, con una doppia perdita di giovani talenti sia quantitativa che qualitativa. Se a questo scenario aggiungiamo una rinnovata spinta innovativa, tecnologica e digitale, con le soluzioni di AI che stanno accelerando in maniera esponenziale, è chiaro che le molte generazioni presenti in azienda, dovranno imparare a lavorare insieme in forza di un rinnovato patto, sia all'interno che all'esterno del mercato del lavoro.

Come Gruppo stiamo cogliendo appieno queste nuove sfide. Abbiamo rafforzato l'Area Integrazione per favorire la formazione e l'inserimento di lavoratori stranieri nelle imprese: sia di coloro che sono già presenti nel nostro Paese, sia favorendo nuove forme virtuose di ingresso. Stiamo supportando le aziende sui temi dell'Age Management, promuovendo la diversità generazionale come risorsa, incentivando la formazione continua e supportando le transizioni professionali, sia in costanza di rapporto che nelle discontinuità lavorative. Abbiamo intensificato l'attività di orientamento e di relazione con il sistema formativo, per colmare il mismatch di competenze sempre più urgente (i dati Excelsior ci restituiscono una crescente difficoltà per le imprese a trovare persone, e soprattutto persone con le competenze necessarie). Stiamo promuovendo nuove progettualità sul welfare, che interpretiamo - come scrive il prof. Treu - quale strumento capacitante per le persone, in un'ottica globale e universalistica, che tenga cioè conto delle varie dimensioni delle persone sia all'interno delle imprese che nella società: per favorire una presenza più significativa delle donne nel lavoro, per facilitare l'ingresso dei più giovani, per consentire ai lavoratori adulti di continuare a trovare spazio e valorizzazione. La nostra presenza nella rete della Silver Economy, l'impegno sulla digitalizzazione delle professioni sociosanitarie, la sensibilizzazione sugli scenari previdenziali, vanno di pari passo con la promozione dei percorsi STEM per le giovani donne, la presenza diffusa negli ITS e nelle Università, la promozione dell'apprendistato duale.

L'identità del nostro Gruppo è stata costruita attorno alla centralità delle persone, ai principi di equità e correttezza, di etica del lavoro, valori che trascendono le dinamiche esterne o le normative cogenti; valori che guidano la nostra visione dalla nostra nascita e che ci vengono riconosciuti anche all'esterno. Da qui costruiamo i nostri servizi in modo concreto, perché sappiano offrire dei percorsi e delle soluzioni alle esigenze del nuovo mondo del lavoro: per le persone e per le imprese. E in questo quinto Report di Sostenibilità cerchiamo di rappresentarvelo in modo sempre più chiaro e trasparente.



Walter Bianchi

Presidente di Umana Forma e U.Form.

Cinque anni fa abbiamo pubblicato il primo Rapporto di Sostenibilità del Gruppo Umana: un viaggio che ci ha visti affrontare sfide importanti e trasformare in modo sostanziale — e in alcuni casi irreversibile — il nostro approccio al lavoro e alla gestione dell'attività. Il COVID ha impedito di fatto di erogare l'attività formativa nelle normali modalità e ha reso evidente che un modo diverso di gestire i corsi, ed il rapporto con aziende e persone, poteva essere messo in opera. Da quel momento quindi le nostre aziende, Umana Forma ed U.Form, anche nei confronti dei propri stakeholders, hanno adottato un atteggiamento più aperto a modi diversi di interazione, e l'aspetto della sostenibilità ha assunto un ruolo ancora più centrale.

Sostenibilità significa garantire benessere e crescita nell'oggi, con lo sguardo rivolto al futuro. Questo si sposa naturalmente con la formazione: uno strumento concreto per colmare gap e accrescere le conoscenze oggi, preparando al meglio per le sfide di domani. Per enti di formazione come i nostri, che si pongono concretamente a fianco di imprese e persone, partendo dal loro ascolto e non fornendo soluzioni standardizzate, la sostenibilità diventa un ambito di ispirazione ed il quadro entro il quale muoversi.

Il dialogo con gli stakeholder — per capire ambiti di approfondimento, competenze e risultati attesi — è il punto di partenza per accompagnarli nella crescita e nell'immaginare un futuro migliore. Abbiamo scelto di progettare ed erogare formazione "ad impatto": corsi che spingono aziende e persone a porsi domande, a focalizzarsi su ciò che è davvero utile, eliminando il superfluo (riducendo gli sprechi), aprendo nuove strade (stimolando l'innovazione) e promuovendo collaborazioni e sinergie. Il nostro obiettivo è generare risultati personali e ricadute positive per terzi e per la società.

La grande spinta che ci deriva dall'adozione di un approccio sostenibile è quello di innescare e contribuire ad un cambiamento positivo e quanto più possibile misurabile. Questo sia in organizzazioni che si rivolgono a noi per innovare i propri processi, adeguare le competenze dei lavoratori alle sfide contemporanee ed aprirsi a nuovi mercati, sia contribuendo all'evoluzione dei singoli, sia disoccupati che occupati, accompagnandoli a comprendere le proprie aspirazioni ed a costruire un proprio progetto professionale che sia duraturo nel tempo.

Anche il settore pubblico è uno stakeholder fondamentale, ed in tutti i progetti di collaborazione pubblico-privato il tema dell'agire sostenibile ha un ruolo centrale. Questo approccio è immediatamente evidente dove gli obiettivi che ci vengono condivisi puntano a disegnare nuove soluzioni per problemi esistenti o emergenti, in particolare in ambito sociale; in tali contesti il nostro contributo si manifesta nel dotare le persone di strumenti che ne rafforzino l'autonomia o il reinserimento sociale e lavorativo, e co-progettare nuovi servizi che nel tempo possano generare nuova occupazione e benessere per territori e persone.

Immaginiamo un futuro prossimo dove la sostenibilità dovrà giocoforza convivere con le nuove tecnologie, in particolare l'intelligenza artificiale, ed il nostro compito sarà di suggerire delle soluzioni che concilino l'adozione di nuovi sistemi di lavoro con il rispetto delle persone e delle organizzazioni in un'ottica sostenibile in senso ampio.

Nota metodologica

Il Bilancio di Sostenibilità 2024 del Gruppo Umana illustra le performance ambientali, sociali e di governance con un'attenzione particolare alle attività di Agenzia per il Lavoro, di Formazione e, più in generale, dei servizi alle imprese in ambito Organizzazione e Gestione delle Risorse Umane. Questo documento, il quinto rilasciato dal Gruppo, descrive i progetti e i risultati raggiunti, promuovendo una visione di creazione di valore sostenibile verso il mondo del lavoro, la comunità e gli stakeholder. Tale pubblicazione dimostra il costante impegno del Gruppo a operare in modo responsabile e a mantenere una comunicazione trasparente e strutturata con i suoi stakeholder.

Le informazioni e i dati presentati si riferiscono all'Esercizio 1° gennaio – 31 dicembre 2024, salvo diversa indicazione. Ove possibile, sono stati inclusi dati comparativi riferiti agli esercizi precedenti con lo scopo di mostrare l'andamento delle performance di Umana su un orizzonte temporale più lungo. Per garantire una rappresentazione accurata delle performance sono stati privilegiati indicatori quali-quantitativi direttamente rilevabili e misurabili, ricorrendo a stime solo in casi limitati. Eventuali correzioni e riesposizioni dei dati rispetto alla versione precedente del Bilancio sono state segnalate in modo chiaro nelle note a margine dei dati.

Il perimetro di rendicontazione dei dati economico-finanziari coincide con quello del bilancio di Umana S.p.A. e delle società controllate Umana Forma, U.Form. e Uomo e Impresa per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024. Per il triennio 2022-2024 i dati e le informazioni sociali ed ambientali fanno riferimento a Umana S.p.A. e alle società controllate Umana Forma, U.Form. e Uomo e Impresa.

In ragione della differente appartenenza settoriale o della non materialità rispetto alla dimensione del core business, le seguenti società non sono state considerate rispetto al perimetro del bilancio consolidato del Gruppo: LB Holding S.p.A., Umana Holding S.p.A., Umana Brasil LtdA, Attiva S.p.A., Scuola della Misericordia di Venezia S.p.A., Società Agricola San Giobbe a.r.l., Società Sportiva Dilettantistica Reyer Venezia Mestre S.p.A., Società Sportiva Professionistica Reyer Venezia Mestre S.r.l., Venice City Park S.r.l., S.I.V. Società Immobiliare Veneziana S.r.l.,Tecnika Lumen S.r.l., Puliverde S.r.l., Salviati S.r.l., Consorzio Produzione e Sviluppo Nord Est S.c.a.r.l., Porta di Venezia S.p.A., Veneto Immobiliare S.r.l., Everap S.p.A., Cving S.r.l., Cesop Communication S.r.l., San Giobbe S.r.l. Nel corso dell'esercizio di riferimento, il Gruppo non ha subito cambiamenti rilevanti nella struttura, nella proprietà o nella sua catena di fornitura.

Per la redazione del presente Bilancio di Sostenibilità (anche "Bilancio") sono stati utilizzati i principi di rendicontazione del "GRI Sustainability Reporting Standards" pubblicati nel 2021 dal "GRI - Global Reporting Initiative" al fine di definire la qualità (Accuracy, Balance, Clarity, Comparability, Completeness, Sustainability context, Timeliness, Verifiability) delle informazioni rendicontate, così come indicato nel GRI 1: Foundation 2021.
Il presente Bilancio è redatto in conformità ai GRI Standards secondo l'opzione "in accordance" e sottoposto, su base volontaria, a revisione (limited assurance) da parte di società terza.

La Direttiva "Corporate Sustainability Reporting Directive" (CSRD) prevedeva l'applicazione della rendicontazione di sostenibilità per il Gruppo a partire dal FY 2025. Tuttavia, il pacchetto Omnibus, semplificazione della CSRD, prevederebbe l'applicazione per le grandi imprese con più di 1.000 dipendenti e un fatturato annuo netto superiore a 50.000.000 € o uno stato patrimoniale superiore a 25.000.000 € (almeno uno di quest'ultimi due requisiti) al FY 2027. Il Gruppo si impegna a monitorare costantemente gli aggiornamenti normativi al fine di assicurare la piena conformità.

Il presente documento è stato presentato al Consiglio di Amministrazione in data 09/05/2025.

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

Un lungo percorso al fianco delle aziende condividendone i valori e rispondendo alle loro esigenze

1

Il Gruppo Umana: storia e mission

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

Da allora, supporta lo sviluppo delle imprese italiane e multinazionali. Un lungo percorso al fianco delle aziende, condividendone i valori, rispondendo alle loro esigenze, individuando, e possibilmente anticipando, le loro necessità. Fin dall'inizio si è impegnata a costruire una via "umana" e sostenibile alla flessibilità, mettendo al centro la persona.

1. Il Gruppo Umana: storia e mission

La missione di Umana è focalizzata sulla crescita e sulla creazione di valore, grazie all'offerta di servizi innovativi per garantire la massima soddisfazione del cliente.

Ciò avviene nel rispetto dei legittimi interessi di tutte le categorie di soggetti coinvolte, 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 vari settori di attività.

Umana fonda tutte le proprie attività e il proprio sviluppo sul rispetto della dignità umana, adottando una condotta solida, fedele ai valori di onestà, correttezza e responsabilità verso la collettività in ogni processo di lavoro quotidiano.

1997

Nasce **Umana S.p.A.** a Venezia

1998

Umana ottiene l'autorizzazione a svolgere attività di fornitura di lavoro temporaneo

2001

Nasce **Umana Forma**, società di formazione del Gruppo Umana

2003

Nasce **Alti Profili**, la divisione di Umana specializzata in Ricerca e Selezione

2004

Umana diventa **Agenzia per il Lavoro** generalista

Stesura del primo **Codice Etico** del Gruppo Umana

La Società **Uomo e Impresa** viene integrata nel Gruppo Umana come divisione specializzata

2005

Nasce **Hi_Formazione**, la divisione di Umana Forma specializzata nell'Alta Formazione

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)

2010

Umana ottiene la certificazione **SA8000**

Umana pubblica il "**Manifesto della Responsabilità Sociale**"

2011

Umana pubblica il documento "**Passi Etici**"

2018

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

2020

Umana pubblica il documento "**Sostenibilità ed Etica**"

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

2021

Umana pubblica il primo "**Bilancio di Sostenibilità**"

Acquisizione Cesop HR Consulting Company

2022

Umana approva il suo primo "**Piano Strategico di Sostenibilità**"

Umana integra il proprio sistema di gestione con gli **Standard ISO** per Ambiente, Energia e Salute e Sicurezza sul lavoro

2023

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

Umana formalizza la propria Policy per la Valorizzazione della Diversità, l'Equità e l'Inclusione

2024

Umana ottiene la certificazione **UNI/PdR 125:2022** per la parità di Genere

Umana aggiorna il suo "Piano Strategico di Sostenibilità"

Umana presenta il Bilancio di Sostenibilità 2023 del Gruppo e gli Obiettivi Strategici di Sostenibilità insieme a verifica e attestazione da parte di terza sociatà di revisione

2025

Umana presenta il Bilancio di Sostenibilità 2024 del Gruppo, per il terzo anno sottoposto a verifica e attestazione da parte di terza società di revisione

Umana aggiorna il suo "Piano Strategico di Sostenibilità"

Nasce l'**Area Specialistica Integrazione Italia e Estero**

1.1 Le Aziende del Gruppo

Uomo e Impresa è un'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. Fondata nel 1994 è stata tra le prime società in Italia a offrire servizi di outplacement e Consulenza di Carriera. Dal 2004 fa parte del Gruppo Umana e opera attraverso le proprie cinque sedi principali: Milano, Bologna, Roma, Pordenone e Treviso. Uomo e Impresa dispone di una struttura tecnico-professionale centralizzata per l'analisi e la ricerca delle opportunità occupazionali nei territori di interesse dei candidati di outplacement individuale e collettivo.

Umana Forma nasce nel 2001 come società di formazione del gruppo Umana. Da sempre Umana Forma pone le persone al centro della propria missione, progettando e offrendo percorsi di crescita personale e professionale su misura. La formazione proposta è autentica e personalizzata, mirata al miglioramento e all'aggiornamento delle competenze professionali. Per garantire un servizio personalizzato e dall'alto valore aggiunto anche nel campo dell'Alta Formazione, nel 2005 è stata creata Hi_ Formazione, la Scuola di Alta Formazione di Umana Forma.

Nata nel 1999 U.Form. si dedica attivamente alla formazione e alla gestione delle risorse umane attraverso soluzioni innovative e con particolare attenzione all'area delle relazioni. Con sede a Milano, è accreditata dalla Regione Lombardia per la formazione e l'orientamento. U.Form. opera sia nel campo della formazione finanziata che in quello della formazione a mercato. I suoi interventi sono rivolti a imprese private e pubbliche e lavoratori e persone in cerca di occupazione. U.Form. coordina progetti di formazione e di consulenza sia di tipo trasversale/manageriale sia di natura tecnica.

Fondata nel 2015 CVing ha rapidamente guadagnato riconoscimento grazie al suo modello di business innovativo, crescendo esponenzialmente in soli 5 anni. Nel 2020 è entrata a far parte del Gruppo Umana. CVing è una realtà italiana digitale specializzata in e-recruiting, fiere digitali e consulenza nel digital recruitment. La sua piattaforma digitale integrata altamente innovativa è accessibile agilmente da qualsiasi dispositivo informatico, come smartphone, tablet o pc, e supporta le aziende nella selezione dei talenti attraverso video colloqui on demand che i candidati possono registrare dove e quando vogliono e che i recruiter possono visionare, valutare e condividere.

Con oltre trent'anni di storia Cesop HR Consulting Company è una rinomata società di consulenza nel settore delle risorse umane. La sua evoluzione riflette le esperienze dei suoi soci fondatori, partendo dall'associazione Cesop nel 1990, diventando cooperativa nel 1995 e infine società nel 2001. Nel 2021 Cesop HR Consulting Company è entrata nel Gruppo Umana. Con due sedi a Bologna e Milano, opera su tutto il territorio nazionale, offrendo servizi di alto livello in ambito HR tra cui employer branding, comunicazione, nuove tecnologie, formazione e ricerca e selezione.

1.2 Le Aree di Specializzazione

Per garantire uno sviluppo adeguato e massimizzare l'efficienza delle attività del Gruppo Umana, nel corso degli anni sono state istituite 3 divisioni specializzate:

ALTI PROFILI

La divisione specializzata in **Ricerca e Selezione di personale qualificato e manageriale**. Alti Profili progetta e realizza azioni mirate per soddisfare le esigenze organizzative delle aziende clienti. Utilizzando una vasta banca dati e vari canali di reclutamento, si avvale della ricerca diretta e dell'head hunting ed effettua analisi di clima aziendale. Alti Profili opera con personale altamente qualificato e dispone di sedi dedicate su tutto il territorio nazionale.

ITINERE
PERCORSI DI EVOLUZIONE AZIENDALE

La divisione nata per supportare l'**Evoluzione delle Aziende** attraverso piani di sviluppo organizzativo. Itinere combina competenze e professionalità per studiare e realizzare interventi su misura per i diversi bisogni di crescita delle aziende. Le aree di intervento includono: 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 e reverse mentoring.

Hi_FORMAZIONE
UMANA FORMA Scuola di Alta Formazione

Hi_Formazione, la **Scuola di Alta Formazione** di Umana Forma, è stata creata nel 2005 per sviluppare percorsi formativi ad alto valore aggiunto, mirati alla crescita delle risorse strategiche in azienda. Hi_Formazione progetta percorsi formativi ad hoc, basati sulle specifiche esigenze dei clienti con l'obiettivo di migliorare la competitività, la crescita e la motivazione dei collaboratori. Specializzata in formazione esperienziale sia outdoor che indoor, Hi-Formazione co-progetta ogni percorso formativo con le aziende clienti, dando vita a progetti unici e personalizzati.

In un mercato del lavoro dinamico e in continua evoluzione sempre più specializzato e innovativo, è essenziale interagire con i diversi attori nazionali e internazionali utilizzando linguaggi specifici e le più profonde competenze settoriali. Per raggiungere questo obiettivo Umana si è strutturata in **Aree Specialistiche** create per rispondere alle precise esigenze delle aziende e per valorizzare le professionalità di ogni specifico settore, senza trascurare le attività tradizionalmente rivolte all'intero panorama imprenditoriale.

ICT – Information & Communication Technology

Moda e Lusso

Turismo e Ristorazione

Sanità

Servizi alla Persona

GDO – Grande Distribuzione Organizzata

Area Orientamento

Agricoltura e Agroalimentare

Logistica e Trasporti

Energie Rinnovabili

Pubblica Amministrazione

Collocamento Mirato

Area Integrazione Italia e Estero

Area Specialistica Integrazione

L'assunzione di personale di nazionalità non italiana è stata una componente essenziale dell'attività di Umana fin dall'inizio, con particolare attenzione all'integrazione e alla collaborazione efficace. Per rendere questo processo ancora più sistematico, nel 2024 è stata creata l'**Area Integrazione**, un'area specialistica con due funzioni principali: da un lato, la ricerca, formazione e inserimento di persone già presenti sul territorio nazionale (Area Integrazione Italia); dall'altro, la ricerca, formazione e creazione di opportunità lavorative in Italia per persone ancora nei paesi di origine con istanze migratorie (Area Integrazione Estero).

L'**Area Integrazione Italia** si rivolge a persone di nazionalità non italiana **già presenti sul territorio nazionale**, con l'obiettivo di favorirne l'inserimento nel mercato del lavoro italiano. In questa direzione, Umana lavora in stretta sinergia con enti, associazioni e realtà attive nell'accoglienza e nell'integrazione sociale, contribuendo alla costruzione di percorsi personalizzati di selezione, formazione civico-linguistica e professionale, e inserimento lavorativo.

Le filiali territoriali giocano un ruolo attivo in questo processo, contribuendo a rispondere alle esigenze di un mercato del lavoro che fatica a trovare professionalità specialistiche e di persone che cercano un inserimento lavorativo concreto.

L'**Area Integrazione Estero**, invece, si concentra su persone **non ancora presenti in Italia**, sviluppando progetti internazionali finalizzati a promuovere un'immigrazione sostenibile e qualificata. Questa sezione è nata anche in risposta al Decreto Cutro, art. 23, che consente l'entrata in Italia extra flusso per chi ha completato con successo un percorso di formazione all'estero, comprendente un corso di lingua italiana con certificazione A1 e una formazione tecnico-professionale. Il raggiungimento di questi obiettivi, insieme a un contratto di lavoro tramite Umana e a un alloggio idoneo, permette ai migranti di arrivare in Italia con garanzie di stabilità e supporto.

Umana ha creduto sin dall'inizio nel valore strategico di questo progetto, riconoscendone il potenziale non solo in termini occupazionali, ma anche di impatto sociale. Per questo ha scelto di investire in modo significativo nella definizione di una struttura dedicata, solida e duratura, capace di sostenere nel tempo entrambe le linee di intervento: da un lato, l'inserimento lavorativo di persone straniere già presenti in Italia; dall'altro, la promozione di percorsi di formazione e integrazione per persone che ancora vivono nei Paesi di origine, con l'obiettivo di accompagnarle verso un'immigrazione realmente sostenibile.

1.3 I numeri del Gruppo

1997
Anno di nascita di Umana a Venezia

171
tra Sedi e Uffici in 15 regioni di cui 152 filiali di Umana S.p.A.

13
Aree Specialistiche

1.878
Collaboratori

25.823
Lavoratori somministrati (Media 1° quadrimestre 2025) di cui 9.699 a tempo indeterminato

884.356
Persone inserite nel mondo del lavoro (1997 - 2024)

1.031
MILIONI DI € FATTURATO (2024)
Il dato si riferisce al fatturato di Umana, Umana Forma, U.Form e Uomo e Impresa

102.628
Ore di formazione interna erogate nel triennio 2022-2024

Più di **80.000**
Studenti coinvolti in attività di orientamento nel 2024

Più di **670**
Eventi di Orientamento svolti nel 2024

60
Associazioni territoriali e di categoria di Confindustria a cui Umana è associata

21.673
Persone formate attraverso il fondo Forma.Temp (2024)

Con riferimento ai risultati economici del 2024, nonostante un rallentamento generalizzato per tutto il settore, il valore della produzione ha superato notevolmente le previsioni per l'esercizio concluso e riporta anche un lieve miglioramento rispetto ai valori di consuntivo 2023.

Consuntivo 2024

UMANA®

1.003 Milioni €

U FORM Azienda del Gruppo UMANA

4,6 Milioni €

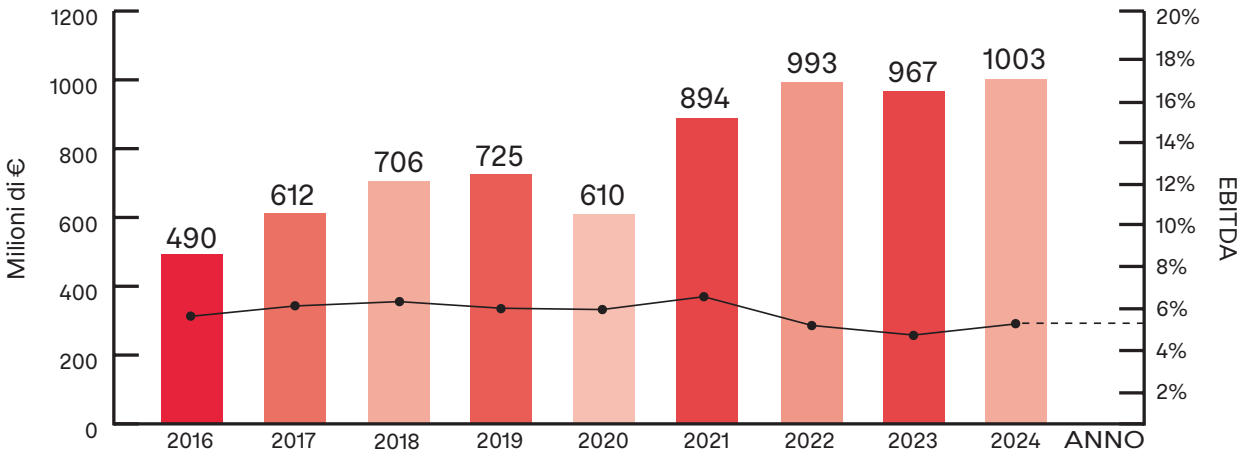
UMANA FORMA

21,9 Milioni €

UOMO E IMPRESA

1,1 Milioni €

Valore della produzione Umana S.p.A. (mln di Euro)



Un forte senso di responsabilità verso la collettività, consapevole del proprio ruolo sociale

2

L'approccio strategico del Gruppo Umana allo sviluppo sostenibile

Per Umana lo **sviluppo sostenibile** non è mai stato un concetto astratto ma una realtà concreta che guida le decisioni aziendali. È integrato nella **strategia aziendale**, **con l'obiettivo di bilanciare efficienza economica, responsabilità sociale e tutela ambientale**, sempre considerando le esigenze di tutti gli stakeholder.

La strategia del Gruppo si basa su principi chiave che riflettono la visione aziendale di una società sostenibile. Attraverso un modello di gestione che integra aspetti economici, sociali e ambientali, Umana si impegna a coniugare efficienza e responsabilità etica.

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

I valori dell'Azienda costituiscono la bussola **per affrontare le sfide di oggi e di domani**. Ciò avviene in un contesto ampio che include i grandi temi interconnessi della nuova geografia mondiale del lavoro, il bilanciamento tra opportunità e rischi delle accelerazioni tecnologiche e i mutevoli scenari geopolitici e climatici. **Le azioni di Umana sono orientate a promuovere indipendenza e autonomia, valorizzare il merito e favorire l'integrazione sociale e organizzativa, garantendo il rispetto delle persone e la tutela delle regole e dell'ambiente in cui vivono.**

Il sistema di valori alla base della strategia d'impresa

Questi principi rappresentano il fondamento etico che orienta Umana nel perseguire i suoi obiettivi sociali e ambientali. La strategia adottata funge da riferimento per tutte le politiche e iniziative aziendali, consolidando un modello di comportamento virtuoso nel percorso verso la sostenibilità.

Rispetto

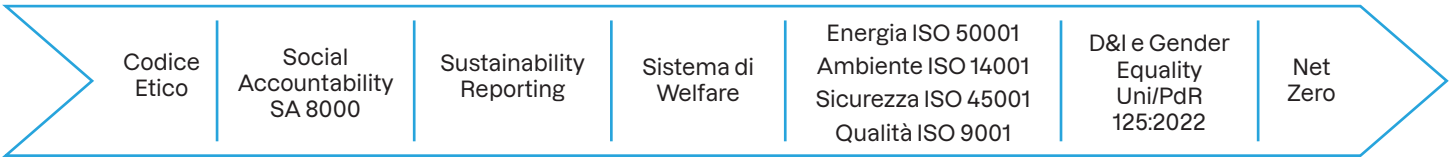
Costruiamo una cultura del **rispetto**, promuovendo la legalità e la tutela dei diritti fondamentali, grazie a specifiche policy e sistemi di gestione, attraverso attività di formazione e sensibilizzazione sui temi sociali, andando anche oltre i confini della nostra catena del valore, e partecipando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

Indipendenza

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

Merito

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



Tutela

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

Integrazione

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

Autonomia

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

Nonostante l'apparente distanza tra i valori umani e i freddi numeri dell'economia aziendale, il Gruppo è convinto che una strategia basata su tali principi sia essenziale per **garantire la sostenibilità economica nel lungo termine**.

Le azioni di Umana per promuovere l'indipendenza e l'autonomia individuale, così come l'incoraggiamento di una crescita meritocratica, **non sono solo un'espressione della responsabilità sociale dell'Azienda** ma rappresentano anche un **motore che alimenta la crescita del business**, migliorando la qualità, la resilienza e l'adattabilità del clima aziendale oltre a favorire il coinvolgimento e la capacità di innovare e creare.

Altrettanto cruciali sono le iniziative di welfare sociale che la Società estende oltre i confini aziendali nei territori degli stakeholder. L'impegno attivo nella promozione della sensibilizzazione sui temi sociali, nell'investimento nel tessuto sociale ed economico e nella tutela ambientale hanno un impatto diretto sulla capacità del Gruppo di operare con successo. Una migliore qualità di vita attira talenti, imprese innovative e di qualità e rafforza il senso di comunità e collaborazione.

La strategia per la sostenibilità mira a generare un impatto strutturale nelle principali "direttrici" di sviluppo strategico aziendale.

In primo luogo, una **direttrice tecnologica** che implica l'innovazione dei **processi interni** per migliorare efficacia ed efficienza. Umana segue da vicino le tendenze digitali, consapevole del loro impatto sulla **struttura dell'offerta**, sull'ingresso di nuovi attori nel mercato e sui **comportamenti di lavoratori e aziende**. Monitora costantemente lo sviluppo delle ultime innovazioni, familiarizzando con i nuovi modelli emergenti per integrare le competenze e gli strumenti necessari all'evoluzione. La tecnologia è considerata come un **fattore chiave per lo sviluppo sostenibile**, sia dal punto di vista ambientale che in termini di sviluppo e inclusione sociale. La sua adozione richiede un **approccio responsabile** che contempli una valutazione dei rischi e delle misure per mitigarli.

In secondo luogo, una **direttrice demografica** legata alle significative differenze tra le generazioni conviventi con bisogni sempre più diversificati e polarizzati. Il progressivo invecchiamento della popolazione europea rende necessario ripensare la geografia del lavoro e gestirne la diversità culturale. Tutto ciò avviene in un contesto di crisi sociale e di riorganizzazione del sistema di welfare e dei servizi pubblico-privati.

La strategia di sostenibilità di Umana rappresenta un elemento cruciale per **avanzare nei mercati di interesse del Gruppo**. Consente di rafforzarne la presenza nelle aree in cui è già un attore di riferimento e di adattarsi alle nuove tecnologie con responsabilità e criterio, affrontando efficacemente le attuali sfide globali.

Gli strumenti di Governance della Sostenibilità

Gli strumenti di Governo della Sostenibilità sono:

- **il Codice Etico (2004)**, che ha sancito l'avvio del percorso per lo sviluppo sostenibile, ufficializzando l'approccio del Gruppo ai temi di responsabilità sociale;
- **il Piano Strategico di Sostenibilità**, che definisce in modo chiaro e dettagliato le azioni concrete da intraprendere per il raggiungimento degli obiettivi ESG;
- **il Patto di Condotta**, condiviso con i fornitori strategici;
- **la certificazione di Social Accountability (SA 8000)**, che garantisce la correttezza dei rapporti con persone, clienti e fornitori;
- **la Politica Aziendale**, che sancisce le linee guida per l'agire quotidiano, quali trasparenza, serietà, impegno, rispetto della legalità e senso di responsabilità;
- **il Sistema di Gestione Aziendale per la Qualità (ISO 9001)**, integrato con gli standard di responsabilità sociale internazionalmente riconosciuti;
- **Sistema di Gestione Ambientale (ISO 14001)** e **Sistema di Gestione dell'Energia (ISO 50001)** per il presidio dei processi aziendali con l'obiettivo di migliorare l'efficienza energetica e rispettare l'ambiente;
- **Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro (ISO 45001)**, parte del sistema di gestione per la tutela dei lavoratori nel luogo di lavoro;
- **Certificazione per la Parità di Genere Uni/PdR 125:2022**, ottenuta all'inizio del 2024 e mantenuta nel 2025, e l'adozione della Policy per la Valorizzazione della Diversità, l'Equità e l'Inclusione (DEI), a dimostrazione dell'attenzione di Umana verso l'inclusività e la valorizzazione della diversità.

Questi strumenti certificano e guidano l'impegno dell'Azienda verso pratiche aziendali etiche, trasparenti e responsabili. Le certificazioni e le politiche adottate garantiscono che le attività siano in linea con i più alti standard internazionali in termini di qualità, ambiente, sicurezza, equità e inclusione, contribuendo così alla sostenibilità a lungo termine e alla fiducia degli stakeholder.

Per il **quinto anno consecutivo**, Umana ha scelto di rendicontare volontariamente le proprie **performance ESG** all'interno del **Bilancio di Sostenibilità 2024**. La **struttura** e i **contenuti** del Bilancio, inclusi i **temi materiali**, sono stati approvati dal **Comitato endoconsiliare di Sostenibilità** e successivamente presentati al **Consiglio di Amministrazione**, che ha delegato la responsabilità della redazione del documento alle funzioni aziendali competenti. Una volta redatta, la bozza del Bilancio di Sostenibilità è stata sottoposta all'Assemblea dei Soci di Umana S.p.A. per il loro esame e presa d'atto. Successivamente, dopo l'**approvazione finale da parte del Consiglio di Amministrazione**, il Bilancio 2024 viene sottoposto a revisione limitata da parte di una primaria società di revisione.

Il Bilancio include il **Piano Strategico di Sostenibilità**, che offre una visione chiara e dettagliata delle iniziative concrete previste per la sua implementazione. Questo Piano rappresenta l'impegno di Umana nell'integrare la sostenibilità come elemento centrale nelle proprie scelte strategiche, con l'obiettivo di guidare l'Azienda verso uno sviluppo equilibrato che favorisca la crescita economica, ma anche il benessere sociale e ambientale. Ogni azione è pensata per migliorare la qualità della vita delle persone e delle comunità in cui Umana opera, rafforzando il suo ruolo di attore responsabile e di riferimento nel settore. La trasparenza con cui vengono definiti gli obiettivi e monitorati i risultati testimonia la volontà di perseguire una sostenibilità duratura, che impatti positivamente tanto sul presente quanto sul futuro delle generazioni a venire.

Nel corso degli ultimi anni, Umana ha partecipato a vari **progetti ed iniziative per valutare il livello di sviluppo dei processi ESG** con l'intento di individuare e attivare azioni di miglioramento coerenti con la strategia adottata.

Tra le iniziative e i riconoscimenti ottenuti si possono citare:

- **il progetto di analisi e valutazione del sistema di Welfare Aziendale**, avviato con il supporto del consulente indipendente Italian Welfare;
- **l'ottenimento del Rating ESG** dell'istituto indipendente Cerved Rating Agency che ha assegnato all'Azienda una valutazione di livello "High" anche per il 2024;
- **il Premio Leader della Sostenibilità** (IlSole24Ore-Statista) che ha visto il Gruppo Umana tra le imprese vincitrici del contest svolto dalla società indipendente Statista;
- Umana si conferma anche nella classifica "**Campioni della Sostenibilità 2024/2025**", stilata dall'Istituto Tedesco Qualità e Finanza per La Repubblica;
- Nel 2024, Umana ha poi ottenuto il riconoscimento di **azienda committed da ECOVADIS**, una delle principali piattaforme internazionali per la valutazione della sostenibilità nella supply chain. Questo traguardo rappresenta un importante passo avanti nel percorso di responsabilità sociale e ambientale dell'Azienda. La qualifica di committed riflette infatti l'impegno concreto di Umana nel migliorare continuamente le proprie performance in ambito ESG, attraverso l'adozione di pratiche trasparenti, tracciabili e in linea con standard internazionali. La valutazione ECOVADIS prende in considerazione quattro aree chiave: ambiente, lavoro e diritti umani, etica e acquisti sostenibili.

I risultati delle suddette analisi hanno portato alla definizione di nuovi obiettivi in ambito ESG come indicato nel Piano di Sostenibilità adottato, in coerenza con le procedure e i sistemi di gestione in vigore.

Premio Leader della Sostenibilità 2023-2024-2025

Il Gruppo Umana, già vincitore nelle edizioni 2023 e 2024, è stato nuovamente riconosciuto tra le 240 imprese premiate nel contest organizzato dalla società indipendente Statista nell'ambito dell'iniziativa Leader della Sostenibilità 2025, a firma IlSole24Ore – Statista, che premia le aziende italiane più sostenibili e trasparenti nella rendicontazione di sostenibilità.

La politica aziendale

La Politica Aziendale del Gruppo Umana definisce le linee guida che orientano le azioni quotidiane, basate su trasparenza, serietà, impegno, rispetto della legalità e senso di responsabilità. Grazie ad un approccio "risk-based", vengono salvaguardati gli interessi di tutte le parti interessate e valutate le opportunità che si presentano.

L'Azienda opera con un forte senso di responsabilità verso la collettività, consapevole del proprio ruolo sociale: si impegna a contribuire allo sviluppo economico e sociale, nonché al benessere generale delle comunità in cui è attiva.

Umana interagisce con una pluralità di stakeholder, sia interni che esterni, valutando e trasformando le loro esigenze in azioni concrete volte ad accrescerne la soddisfazione. Il dialogo costante con le parti interessate è un elemento centrale per l'Azienda, al fine del raggiungimento degli obiettivi prefissati. Gli impegni assunti sono basati sui valori fondamentali e vengono rispettati principalmente attraverso il coinvolgimento di tutto il personale, stimolato mediante la partecipazione attiva, il rafforzamento del senso di appartenenza all'Organizzazione, la formazione continua, e il confronto costante.

La Politica Aziendale riflette l'impegno costante della Società nel garantire **ambienti di lavoro sicuri e salubri** per tutti i lavoratori e collaboratori. L'obiettivo è minimizzare i rischi e prevenire infortuni e malattie professionali, promuovendo la comunicazione e la consultazione del personale e dei suoi rappresentanti, e condividendo le procedure e le regole che li guidano.

Il Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP) sviluppa e aggiorna la documentazione di valutazione dei rischi, collaborando con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), ove presenti. Tali documenti analizzano le attività svolte dai dipendenti in relazione ai rischi potenziali, compresi gli scenari emergenziali.

L'efficacia delle azioni di tutela della **sicurezza sul lavoro** viene monitorata attraverso diversi strumenti, che includono l'analisi dell'andamento infortunistico e le indagini sulle cause degli infortuni eventualmente occorsi, l'analisi delle segnalazioni pervenute ai canali di comunicazione e segnalazione messi a disposizione, gli esiti delle attività di audit interno effettuate dal personale designato, e lo stato delle azioni correttive e dei piani di miglioramento individuati in seguito alla valutazione dei rischi.

L'Azienda si impegna a identificare le misure più appropriate per promuovere la **sostenibilità ambientale** del proprio operato. Questo impegno si concretizza attraverso il monitoraggio e la riduzione dei consumi energetici, la minimizzazione dell'uso delle risorse, la prevenzione dell'inquinamento e la gestione corretta dei rifiuti, riducendone la produzione mediante l'adozione delle migliori tecnologie disponibili.

Sono previste procedure specifiche per definire gli indicatori di performance energetica ritenuti significativi, gestire il loro monitoraggio periodico, e definire piani d'azione per il miglioramento continuo delle performance aziendali. I **servizi** vengono progettati seguendo i principi cardine, allocando le risorse necessarie per migliorare le performance e incoraggiando il personale a adottare le migliori pratiche, sia sul luogo di lavoro che nella vita privata.

Umana gestisce le **relazioni con partner e fornitori** basandosi su principi di reciproco beneficio, garantendo la qualità e monitorando la condivisione dei valori e dei principi che guidano le sue azioni. La relazione con la collettività e le istituzioni, fondata su queste premesse, è considerata un motore fondamentale per il raggiungimento della missione aziendale.

La Società si impegna a riesaminare periodicamente la propria Politica Aziendale, assicurandosi che sia condivisa, compresa e sempre adeguata al modo di lavorare, in un'ottica di miglioramento continuo.

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

Il sistema di gestione integrato

Per formalizzare il proprio impegno verso una condotta aziendale responsabile, Umana ha implementato un Sistema di Gestione Integrato conforme ai requisiti delle norme volontarie **UNI EN ISO 9001:2015, SA8000, UNI EN ISO 45001:2018, UNI EN ISO 14001:2015, UNI CEI EN ISO 5001:2018 e UNI/PdR 125:2022**.

Il Sistema, descritto in apposito Manuale, considera le principali fonti normative rilevanti per il business, quali **Convenzioni ILO, Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, Principi guida delle Nazioni Unite su Business e Diritti Umani**. Il Sistema si applica sia agli stakeholder interni (dipendenti, collaboratori, lavoratori somministrati) che a quelli esterni (clienti, fornitori, P.A., comunità, Istituti scolastici).

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

In merito ad energia, emissioni e salute e sicurezza, è stato ampliato il perimetro di applicazione, includendo altre 10 filiali. Attualmente, il Sistema comprende una sede direzionale situata a Marghera (VE) e 40 filiali selezionate su tutto il territorio nazionale. **Il funzionamento e la costante applicazione del Sistema di Gestione Integrato** sono verificati tramite **audit interni** condotti da personale qualificato e audit esterni da parte di **enti accreditati**.

Tutti **gli impegni assunti dalla Società** in materia di sostenibilità e responsabilità sociale vengono comunicati ai lavoratori attraverso sessioni formative specifiche al momento dell'assunzione (c.d. Formazione di Benvenuto) e attraverso comunicazioni periodiche sui principali canali aziendali (intranet, portale MyUmana). Per il personale commerciale sono previsti inoltre percorsi formativi dedicati che includono la valorizzazione degli impegni assunti dalla Società.

Nell'ambito del Sistema di Gestione Integrato, in conformità con gli standard volontari di riferimento, **la Società analizza e formalizza il contesto, le esigenze e le aspettative delle parti interessate**, identificando i **rischi da affrontare** e le **opportunità di miglioramento** per garantire il raggiungimento degli obiettivi stabiliti e il miglioramento continuo delle prestazioni e dei servizi offerti. L'analisi dei rischi, aggiornata almeno una volta l'anno durante il Riesame della Direzione, segue un criterio di valutazione della probabilità e gravità dei rischi stessi. Per ogni rischio considerato non tollerabile vengono pianificate le azioni necessarie per mitigarne l'impatto, valutandone ex post l'efficacia e riportandone i risultati in uno specifico allegato al Manuale.

In caso di **eventi non conformi alla procedura**, compresi i **reclami da parte del cliente o dell'autorità**, la Società ha predisposto una **procedura dedicata alla loro gestione**. Tutti gli addetti sono tenuti a segnalare l'evento al proprio responsabile diretto che registra la non conformità nell'apposito documento e informa i responsabili della funzione e dei processi coinvolti affinché vengano adottate le azioni necessarie. La registrazione della non conformità viene poi inviata al Responsabile del Sistema di Gestione (R.S.G.). Inoltre, la Società ha stabilito **canali di comunicazione formali** con i propri stakeholder per **raccogliere segnalazioni di eventi non conformi e suggerimenti per migliorare le pratiche e la condotta aziendale**. Questi canali sono descritti in documenti condivisi direttamente con le parti interessate (***Modello Organizzativo*** pubblicato sul sito internet) o nel materiale consegnato alle stesse (***Passi Etici***). Le segnalazioni possono provenire da qualsiasi parte interessata, interna o esterna e per **minimizzarne i rischi di diffusione non controllata** e **tutelare la riservatezza del segnalante** l'accesso ai canali di comunicazione è regolato da una specifica delega.

Riconoscendo il valore fondamentale di una cultura aziendale basata sul rispetto della legalità, Umana ha istituito un apposito sistema di segnalazione (c.d. whistleblowing), conforme ai requisiti del D. Lgs. 24/2023, attraverso il quale è possibile segnalare presunte condotte illecite dannose per l'interesse e/o l'integrità di Umana, di cui i segnalanti vengano a conoscenza nel proprio contesto lavorativo. La Procedura di segnalazione adottata da Umana, consultabile dal sito web della Società e parte integrante del MOG, garantisce la massima confidenzialità e riservatezza nella ricezione e nel trattamento delle segnalazioni, tutelando sia la persona segnalante che tutte le persone coinvolte nei fatti oggetto della segnalazione. Sono disponibili differenti canali di segnalazione: un indirizzo mail dedicato, una linea telefonica per le segnalazioni orali, e una piattaforma di segnalazione online che assicura il totale anonimato del segnalante.

2.1 Il Piano Strategico di Sostenibilità

Nel 2021, Il Gruppo Umana ha predisposto il suo primo **Piano Strategico di Sostenibilità** per guidare le proprie azioni e decisioni future. Orientata alla sostenibilità, questa strategia mira a contribuire concretamente ad uno sviluppo economico che rispetti l'ambiente e le persone.

Il processo di identificazione delle priorità strategiche ha coinvolto direttamente il Consiglio di Amministrazione, il Top Management e i responsabili delle principali funzioni aziendali. Sono state considerate le best practice del settore in cui Umana opera, le risultanze dell'attività di coinvolgimento degli stakeholder e i principali macro-trend ESG a livello globale. Proprio questo confronto ha permesso di individuare i target di sostenibilità più rilevanti per il Gruppo.

I target, principalmente quantitativi, sono specifici, ove possibile misurabili ed organizzati nei tre **filoni strategici ESG**, a seconda della pertinenza degli stessi, e pertanto raccolti e dettagliati in riferimento alle tematiche **sociali**, **ambientali** e di **governance**.

Umana ha aderito all'Agenda 2030 delle Nazioni Unite e, attraverso il proprio Piano di Sostenibilità, intende contribuire attivamente al raggiungimento dei **Sustainable Development Goals (SDGs)**, in un percorso di responsabilità necessario per affrontare le sfide del futuro.
In sintesi, il Piano rappresenta il principale strumento di comunicazione degli indirizzi strategici e degli obiettivi concreti che Umana si impegna a rendicontare e ad aggiornare annualmente. La sostenibilità è vista come un percorso di evoluzione ed integrazione continuo, che coinvolge l'intera Azienda e le sue persone.

L'impegno strategico si fonda sui seguenti obiettivi **ambientali**, **sociali** e di **governance**, organizzati intorno a 5 indirizzi strategici:

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

Environment

Umana si impegna a ridurre concretamente il proprio impatto ambientale con l'obiettivo finale di raggiungere il Net-Zero entro il 2045. Per raggiungere questo traguardo, l'Azienda seguirà un percorso per il raggiungimento di target intermedi che sarà caratterizzato principalmente da interventi di efficientamento energetico e da un piano formativo a sensibilizzare i dipendenti sui temi della transizione ecologica e sulle best practice per ridurre gli impatti ambientali.

Indirizzo strategico:

→ **riduzione dell'impatto ambientale e contrasto al climate change;**

Social

Umana si impegna a ridurre concretamente il proprio impatto ambientale con l'obiettivo finale Umana rafforzerà il suo impegno sociale con la finalità ultima di valorizzare a 360° le sue persone, investendo nel loro benessere e nel loro sviluppo professionale all'interno del Gruppo. Mettere al centro delle sue azioni il riconoscimento del merito e la promozione quotidiana di diversità, inclusione, indipendenza e autonomia sarà una priorità fondamentale

Indirizzi strategici:

→ **empowerment per il benessere e lo sviluppo delle persone;**

→ **contribuire allo sviluppo del tessuto socio-economico del territorio;**

→ **assicurare elevati standard di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.**

A testimonianza del proprio impegno nella dimensione Social, il Gruppo ha aggiunto un nuovo obiettivo alla sua agenda, mirato a sostenere le lavoratrici madri nel periodo pre e post maternità, attraverso percorsi formativi, supporto professionale e psicologico.

Il welfare aziendale offrirà una solida gamma di servizi di caregiving e altri servizi interni, per aiutare i dipendenti a bilanciare vita privata e vita lavorativa. Umana continuerà a valorizzare la diversità e le pari opportunità, sviluppando ulteriormente il Sistema di Gestione per la Parità di Genere.

La formazione ambientale specifica per tutti i dipendenti sarà adattata nei contenuti al fine di sensibilizzare l'intera popolazione aziendale sulle tematiche ESG, in linea con gli ultimi aggiornamenti normativi sulla sostenibilità. La formazione, sia esterna che interna, continuerà ad essere una priorità, con un'attenzione strategica sulla sicurezza sul lavoro.

Governance

Umana si propone di mantenere un modello di governance fondato sui valori di integrità, rispetto, legalità e inclusività, e si impegna a migliorare la trasparenza nel reporting ESG, a promuovere con maggiore efficacia la leadership femminile e a proseguire la valutazione della catena di fornitura con criteri ESG, con particolare attenzione ai fornitori strategici.

Indirizzo strategico:

→ **sviluppare un sistema di governance coerente con le migliori pratiche in ambito ESG.**

↘ Direttrice Tecnologica di Sviluppo Strategico

Environment

Obiettivi	Target Year	Status al 31.12.2023	2024 Review
Definizione di un piano di sostituzione della flotta aziendale con mezzi a ridotto impatto ambientale	2023	Raggiunto	Raggiunto
Completamento del relamping con bulbi led di tutte le sedi e le filiali delle società del perimetro	2024	In corso	Raggiunto
Formazione in materia ambientale al 100% della popolazione aziendale	2024	In corso	Target Year 2025
Monitoraggio e misurazione delle emissioni di Scope 3	2025	In corso	In corso
Utilizzo 100% carta con combinazione FSC e/o riciclata	2024	In corso	Target Year 2025

Social

Obiettivi	Target Year	Status al 31.12.2023	2024 Review
Implementazione di ulteriori iniziative di welfare e di work-life balance verso il 100% della popolazione aziendale	2024	In corso	Raggiunto
Sviluppare iniziative di Gender Equality	2024	Raggiunto	Raggiunto
Diffondere la cultura della Diversity & Inclusion con formazione al 100% della popolazione aziendale	2024	Raggiunto	Raggiunto
Innovazione ed age management: Training Digitalizzazione e CyberSecurity al 100% della popolazione aziendale	2024	In corso	Raggiunto
Mantenimento del valore economico distribuito alla comunità annuale.	2024	In corso	Raggiunto
Servizi di orientamento a 180.000 studenti nel periodo 2022-2024	2024	In corso	Raggiunto
Iniziative di sensibilizzazione sulla sicurezza sul lavoro	2024	In corso	Target Year 2025
Formazione per promuovere il merito al 100% della popolazione aziendale [1]	2025	In corso	In corso
Aumento della componente femminile in ruoli di leadership [2]	2025	In corso	In corso

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

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

↘ Direttrice Demografica di Sviluppo Strategico

↘ Direttrice Tecnologica di Sviluppo Strategico

Social

Obiettivi	Target Year	Status al 31.12.2023	2024 Review
Mantenere un ruolo attivo nello sviluppo delle Politiche Attive del Lavoro attraverso tavoli istituzionali	2025	In corso	In corso
Proseguire la partecipazione promozione di divulgazione su legalità, etica, diversità e inclusione e sicurezza nei luoghi di lavoro	2025	In corso	In corso
Azioni finalizzate a ridurre il tasso di assenteismo per infortuni per i lavoratori somministrati	2025	In corso	In corso
Indice di frequenza degli infortuni sul lavoro dei dipendenti diretti inferiore a 1	2025	In corso	In corso
Implementare attività di welfare a supporto delle lavoratrici madri nel periodo pre e post maternità, offrendo percorsi di formazione, supporto professionale e psicologico	**2026**	**In corso**	**NUOVO GOAL**
Incrementare i risultati dell'area specialistica collocamento mirato	2026	In corso	In corso
Attivare formazione, integrazione e inserimento nel mercato del lavoro di lavoratori stranieri.	2026	In corso	In corso

Governance

Obiettivi	Target Year	Status al 31.12.2023	2024 Review
Avviare un progetto di revisione limitata da parte della società di revisione delle informazioni contenute nel Reporting di Sostenibilità	2022	Raggiunto	Raggiunto
Costituzione di un Comitato Sostenibilità endoconsiliare e assegnazione di ruoli e responsabilità	2022	Raggiunto	Raggiunto
Completare un percorso di formazione destinato a tutti i membri del CdA per lo sviluppo delle competenze su tematiche ESG	2023	Raggiunto	Raggiunto
Implementazione di un sistema di qualificazione a punteggio su criteri ESG per i fornitori strategici del Gruppo	2025	In corso	In corso

↘ Direttrice Demografica di Sviluppo Strategico

2.2 Il coinvolgimento degli Stakeholder

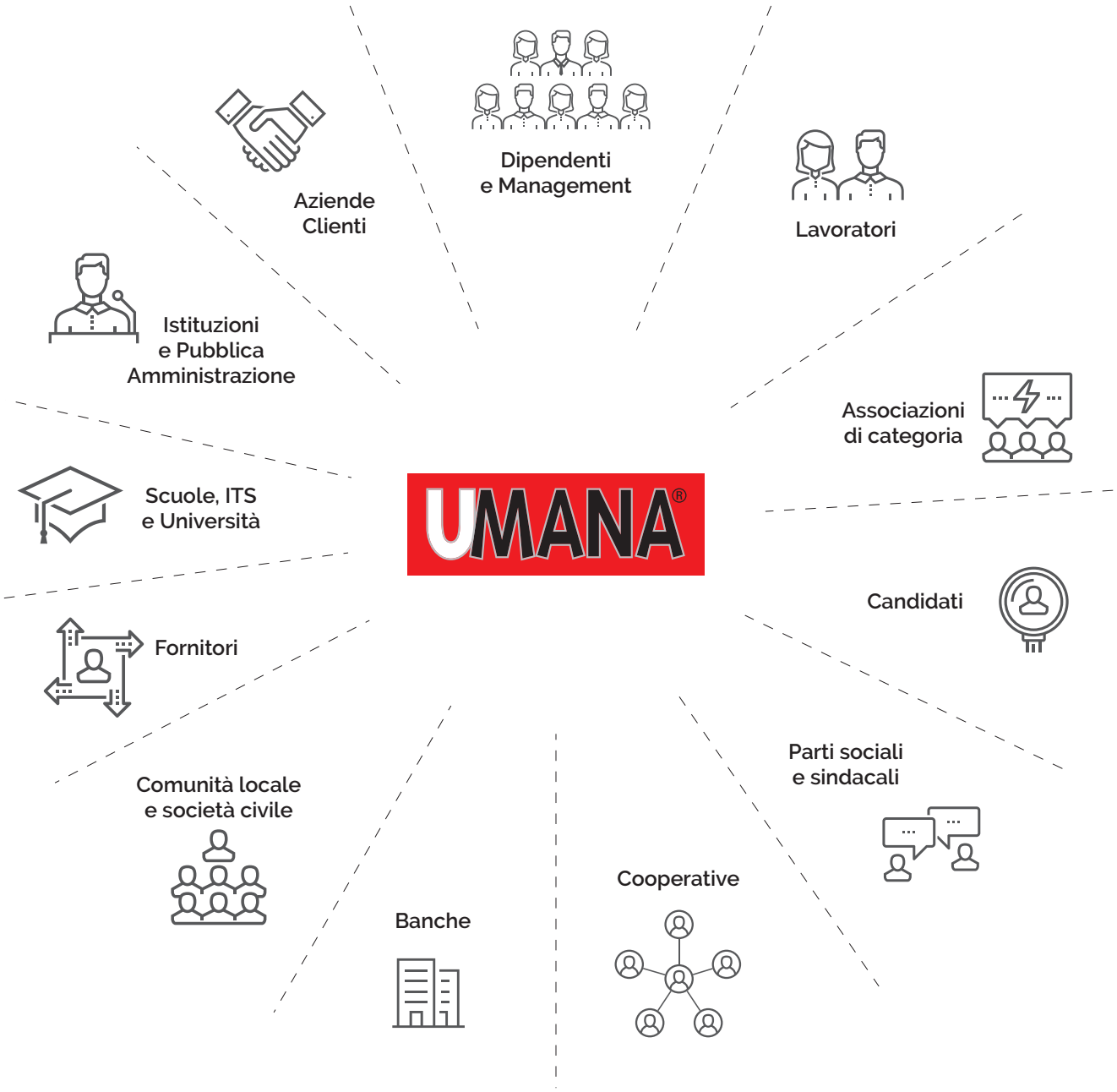
Il Gruppo Umana mantiene relazioni costanti, solide e trasparenti con i propri stakeholder.

In particolare, instaura rapporti stabili e duraturi attraverso un dialogo continuo e incontri regolari che diventano strumenti preziosi per comprendere le richieste, le aspettative e le esigenze di ciascuna categoria. Umana sfrutta queste occasioni anche per informare e sensibilizzare i propri stakeholder sulle principali azioni del Gruppo in ambito sostenibilità e sui cambiamenti di scenario in cui opera.

Per consolidare un dialogo reciprocamente vantaggioso e che duri nel tempo è importante identificare e aggiornare costantemente gli stakeholder chiave con i quali ci si confronta periodicamente tramite indagini interne sottoposte alle strutture aziendali responsabili della gestione quotidiana dei rapporti con le rispettive categorie di portatori d'interesse. Gli stakeholder vengono coinvolti sui temi ESG attraverso un dialogo strutturato e continuo: incontri, consulenze, convegni, questionari, attività formative, protocolli con enti pubblici e partnership con associazioni. Il confronto si adatta al profilo del destinatario, promuovendo inclusione, sostenibilità e responsabilità sociale in ogni ambito di relazione.

La mappatura degli stakeholder ha evidenziato un **panel variegato**, che include Associazioni di categoria, Parti sociali e sindacali, lavoratori e candidati, scuole, ITS e Università, banche, Cooperative sociali e del terzo settore, Istituzioni e Pubblica Amministrazione, Comunità locale e società civile, fornitori, clienti, rappresentanti aziendali e top management.

Gli Stakeholder del Gruppo Umana



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

Categoria di stakeholder	Modalità di coinvolgimento e dialogo
Dipendenti e Management	Iniziative di formazione (in modalità sia sincrona che asincrona e in momenti diversi quali in ingresso, in reingresso, o periodiche); informazione (portale MyUmana, circolari, pop up, mail collettive); consulenza da parte di alcune funzioni centrali tramite canali diretti (telefonate, mail); incontri collettivi (che assolvono anche a finalità di coordinamento, condivisione dati, vision).
Lavoratori	Coinvolgimento attraverso questionari di customer satisfaction; colloqui one to one con corsisti; monitoraggio e coinvolgimento costante, anche mediante focus group con personale interno, circa la missione e gli ambiti di miglioramento relativi a specifici temi; partecipazione ad interviste durante le ispezioni SA8000.
Aziende clienti	Consulenze fornite 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 coinvolgere le Parti sociali (accordi sindacali, riduzioni di personale, progetti formativi); seminari in presenza, eventi customizzati e webinar quali momenti di condivisione e promozione della cultura legale; incontri in azienda per sondare fabbisogni formativi, nuovi progetti di sviluppo; visite e telefonate per monitorare l'andamento della formazione in corso o stato dell'arte dell'azienda (così da supportarla nell'intercettare fabbisogni specifici non palesati dall'interlocutore).
Associazioni di categoria	Partnership con il Sistema Confindustria, iscrizione a 60 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. Collaborazioni, ad esempio, con Soci Adapt (associazione per lo studio del diritto del lavoro fondata da Marco Biagi) e con ANIV (Associazione Nazionale Ispettori di Vigilanza). Nuova partnership con l'associazione Assoalbergatori di Cortina e Confimprese.
Istituzioni e Pubblica Amministrazione	Confronto con le Istituzioni nazionali, a cominciare dal Ministero del Lavoro, e Istituzioni locali; collaborazione con le Pubbliche Amministrazioni (Regioni, Comuni, Comunità ed Enti Territoriali) attraverso protocolli di collaborazione; iniziative congiunte; attività di orientamento; Sportelli Lavoro; Laboratori del Lavoro; presentazione di opportunità di progetto ad Enti Pubblici attraverso interazioni dirette; partecipazione a bandi; tavole rotonde e convegni con Enti e soggetti di varia provenienza e portatori di interessi diversificati.
Candidati	Colloqui e workshop di orientamento al lavoro; presentazioni aziendali e presentazioni per aree specialistiche; eventi organizzati internamente, career day e fairs organizzati da enti esterni presso scuole, ITS e Università; stesura e divulgazione di materiali informativi e video di orientamento al lavoro; attivazione piattaforme di divulgazione di annunci di lavoro.

Categoria di stakeholder	Modalità di coinvolgimento e dialogo
Comunità locale e società Civile	Collaborazioni progettuali e supporto diretto ad enti di formazione e fondazioni; progetti home care premium, collaborazione con alcuni Comuni per fornire ai cittadini servizi di assistenza domiciliare o di altra natura, collaborazioni strutturate con Case di riposo, nell'ambito dei servizi di cura e assistenza familiare (es. Padova, Rovigo, Prato, Città di Castello, Dolomiti, Portogruaro, Genova, Parma, Torino, Unione Terre d'Argine, Progetto "Badando" in Emilia-Romagna). Official partner di Fondazione Cortina.
Parti sociali	Costanti rapporti con le Organizzazioni Sindacali nella programmazione, progettazione e gestione di nuovi servizi e nuove misure di politiche attive al lavoro, di riqualificazione professionale e di ricollocazione; iscrizione e partecipazione attiva agli Enti bilaterali di settore Ebitemp (Ente Bilaterale Nazionale per il Lavoro Temporaneo) e Forma.Temp (Fondo per la formazione dei lavoratori in somministrazione).
Scuole, ITS e Università	Collaborazione per promuovere la cultura del lavoro e attività di orientamento e inserimento lavorativo, partecipazione a career day organizzati da vari Atenei italiani, docenze, interventi, testimonianze, diffusione di materiale di orientamento e attivazione di apprendistati duali. A titolo esemplificativo (es. testimonianza all'interno del Master in Diritto del lavoro e della Previdenza Sociale, Università Ca' Foscari di Venezia; testimonianza di orientamento sui contratti di lavoro per laureandi e neolaureati in eventi di Umana presso Università NABA, Università Ca' Foscari, Università di Udine, Università Bicocca).
Banche	Dialogo basato sul racconto prospettico, che include beni intangibili e una visione di medio periodo, al fine di orientare al meglio gli investimenti anche in relazione alle direttive europee in materia ESG.
Fornitori	Selezione, qualifica e dialogo costante con i fornitori strategici, a cui è sottoposto il Patto di Condotta per assicurare di instaurare relazioni basate su rapporti trasparenti e solide fondamenta etiche e sostenibili.
Cooperative sociali e del terzo settore	Sviluppo di progetti congiunti per promuovere iniziative a favore di persone con disabilità, migranti e richiedenti asilo, anche con l'obiettivo di creare condizioni che facilitino l'accesso al lavoro da parte di lavoratori a rischio di marginalità sociale.

Nel 2022 il processo di **coinvolgimento degli stakeholder** è stato particolarmente **ampio**, al fine di realizzare la valutazione della materialità d'impatto. Nel 2023 in un'ottica di **continuo miglioramento** di questa prassi, l'engagement è stato rilanciato per aggiornare la rilevanza degli impatti e valutarne la gestione durante l'anno. Sono state nuovamente coinvolte direttamente sia le categorie di stakeholder **strategiche per la Società, sia quelle che rappresentano la visione aziendale in ambito di sostenibilità**. Per l'esercizio 2024 non è stato effettuato lo stakeholder engagement, in quanto sono stati tenuti in considerazione i dati ed i risultati emersi dal processo effettuato 2023, anche alla luce del fatto che non sono intervenuti cambiamenti significativi nel modello di business, nella strategia aziendale o nel contesto regolatorio.

2.3 I Temi Materiali del 2024

Dal 2020 il Gruppo Umana conduce un'analisi di materialità per identificare le tematiche di sostenibilità più rilevanti per la Società, in conformità con quanto previsto dagli Standard di rendicontazione GRI (Global Reporting Initiative). Gli esiti di tale analisi guidano e orientano la strategia, l'impegno e la rendicontazione del Gruppo.

Nel 2024, è stata svolta un'analisi di benchmark su diverse società del settore, sia a livello nazionale che internazionale, al fine di identificare le tematiche materiali più ricorrenti e individuare i principali trend. Sono stati esaminati i report integrati, le dichiarazioni non finanziarie, i CSR Report, ESG Report e Sustainability Report, con particolare attenzione agli standard di rendicontazione, ai piani di sostenibilità, alle politiche ESG e alla governance ESG. Questa analisi ha confermato i temi materiali e la loro prioritizzazione, come individuati nell'analisi di materialità del 2023.

Di seguito, è riportato il processo di analisi di materialità svolto lo scorso anno, in linea con il **GRI 3 - Temi materiali 2021:**

Lista dei temi materiali prioritizzati del Gruppo Umana

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

Business Società Ambiente Persone

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

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

Business

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

Società

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

Ambiente

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

Persone

Tema materiale	Impatti associati a ciascun tema	Classificazione
Salute e sicurezza sul lavoro	Rafforzamento della cultura aziendale e miglioramento dei comportamenti delle persone di Umana in materia di salute e sicurezza, **prevenendo incidenti e danni alla salute** che possono verificarsi **durante lo svolgimento delle attività dei dipendenti diretti e dei lavoratori somministrati.**	*Impatto positivo*
	Infortuni con gravi conseguenze sulla salute e sicurezza dei dipendenti diretti e dei lavoratori somministrati dovuti alla mancata garanzia di elevati livelli di sicurezza dei posti di lavoro.	*Impatto negativo*
Diversità, inclusione e pari opportunità	**Diffusione di una cultura inclusiva**, anche mediante lo sviluppo di proposte formative dedicate alle imprese e l'implementazione di iniziative in tale ambito volte ad assicurare pari opportunità, uguaglianza e non discriminazione, a beneficio di tutte le persone che entrano in contatto con l'azienda.	*Impatto positivo*
	Ambiente di lavoro non inclusivo con conseguenti impatti negativi generati da episodi di discriminazione e disparità nelle condizioni lavorative e mancata inclusione di persone svantaggiate, disabili e categorie protette.	*Impatto negativo*
Sviluppo e benessere delle persone	**Crescita professionale e benessere delle persone[1] del Gruppo Umana** grazie alla creazione di percorsi di sviluppo e di formazione continua e iniziative e strumenti di welfare, creando un ambiente di lavoro che aiuti a prosperare come dipendenti e individui, e raggiungere così il pieno potenziale.	*Impatto positivo*
	Mancata crescita professionale e insoddisfazione delle persone[1] del Gruppo Umana a causa di programmi di formazione e sviluppo non orientati alle loro esigenze e strumenti di welfare insoddisfacenti e inadeguati.	*Impatto negativo*

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

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

Business

Tema materiale	Descrizione
Attrattività e fidelizzazione	Analizzare i bisogni, il contesto di riferimento e i trend di mercato della singola azienda, al fine di comprendere quali possano essere i servizi utili e l'adeguatezza dei candidati da proporre. Monitorare e conseguentemente migliorare il grado di soddisfazione dei nostri clienti in relazione ai servizi offerti attraverso indagini di customer satisfaction.
Cultura del lavoro e digitalizzazione	Promuovere la cultura del lavoro tra le aziende e nelle loro associazioni e abbracciare la digitalizzazione come una vera e propria opportunità per aumentare l'occupazione, migliorare le condizioni di lavoro e ridurre gli ostacoli che impediscono alle persone di entrare nel mondo del lavoro, nonché per una moderna e flessibile gestione del personale, anche ai fini di un vantaggio competitivo e miglioramento del nostro posizionamento futuro sul mercato.
Formazione esterna e cultura d'impresa	Implementare soluzioni formative e di orientamento alla formazione, come risposta ai fabbisogni delle imprese e di chi è senza lavoro. Fornire alle imprese punti di vista nuovi rispetto alle tendenze in atto e supportarle nel lungo periodo attraverso workshop ed eventi.
Cultura del rispetto delle regole	Promuovere e diffondere comportamenti responsabili e etici rispettosi delle normative e del valore dei lavoratori, affiancando le aziende clienti con attività di consulenza o supporto per esigenze specifiche (come accordi sindacali, riduzioni di personale, progetti formativi). Diffondere una cultura del rispetto delle regole organizzando, anche insieme alle Istituzioni, iniziative di definizione e sensibilizzazione della tematica per tutte le parti interessate.

Società

Tema materiale	Descrizione
Gestione della catena di fornitura	Instaurare con i nostri fornitori un rapporto improntato al concetto di responsabilità e trasparenza. Selezionare fornitori e collaboratori attraverso processi equi e trasparenti, che prevedano l'integrazione di criteri di sostenibilità.
Rapporto con le comunità locali e il territorio	Dedicare grande attenzione nel coinvolgimento delle comunità locali attraverso lo sviluppo di iniziative che promuovano l'arte, la cultura e lo sport. Generare valore per la comunità, gli stakeholder e il territorio attraverso eventi di carattere sportivo, culturale e artistico.
Orientamento e attività correlate	Generare impatti positivi nella società sul lungo termine attraverso la partecipazione attiva nell'orientamento. Focalizzarsi sullo sviluppo di attività di orientamento dei giovani negli istituti scolastici (Scuole Superiori, ITS, Università) e porsi l'obiettivo di intervenire sin da subito sulla loro occupabilità, anche in stretta connessione con i territori e le comunità di riferimento.
Politiche attive e collaborazione con la Pubblica Amministrazione	Rafforzare il rapporto con le Istituzioni e con la Pubblica Amministrazione con l'obiettivo di creare le condizioni per continuare a sostenere aziende e candidati in ogni fase del loro percorso. Focalizzarsi in particolare sulla creazione di mercati del lavoro aperti, dinamici ed efficienti che portino a risultati ottimali per tutte le parti interessate, attraverso un impegno attivo al dialogo con la P.A. al fine di promuovere politiche attive per il lavoro e co-progettare nuove proposte a sostegno di imprese e cittadini.

Ambiente

Tema materiale	Descrizione
Impatto ambientale e risparmio energetico	Assicurare, nello svolgimento delle attività, la piena osservanza e conformità di tutte le leggi, regolamenti ed altre disposizioni applicabili in materia ambientale, e puntare a perseguire il miglioramento continuo delle nostre prestazioni e la riduzione dell'impatto ambientale da noi generato.

Persone

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

Azioni mirate e finalizzate all'abbattimento degli impatti ambientali negativi

3

L'impegno per l'Ambiente

L'aumento di fenomeni atmosferici estremi, la scarsità delle risorse naturali e l'aumento del rischio idrico sono segnali evidenti delle grandi difficoltà che il nostro Pianeta sta affrontando, sottolineando la necessità di un cambiamento radicale nel nostro stile di vita.

Il Gruppo Umana si impegna quotidianamente a perseguire obiettivi ambientali con senso di responsabilità, consolidando best practice e mettendo in atto azioni concrete per raggiungere obiettivi comuni insieme alle persone.

3. L'impegno per l'Ambiente

Highlights 2024

100%

ENERGIA ELETTRICA DA FONTE RINNOVABILE

AUTO AZIENDALI IN CLASSE EURO 6

L'INDICE DI INTENSITÀ ENERGETICA

-8% Rispetto l'anno precedente

ISO 14001:15
ISO 50001:18

CERTIFICAZIONI CONSOLIDATE NEL 2024

Obiettivi di sviluppo sostenibile

Goal 13: Lotta contro il cambiamento climatico

Gli impatti delle nostre sedi e fiiali sono costantemente monitorati, prediligiamo spostamenti tramite mezzi meno inquinanti e abbiamo definito contratti di fornitura dell'energia elettrica da fonti 100% rinnovabili.

3.1 Attenzione costante alla gestione energetica e ambientale

L'attenzione verso la sostenibilità ambientale e il contrasto al cambiamento climatico è ormai sensibilità diffusa. Sebbene il settore in cui opera il Gruppo abbia un impatto limitato sull'ambiente, Umana è fermamente convinta che adottare approcci mirati all'efficientamento energetico e alla riduzione degli impatti ambientali sia essenziale. Per il quarto anno consecutivo, è stato rinnovato il contratto di fornitura di energia elettrica al 100% da fonti rinnovabili, coprendo tutte le sedi e le filiali di Umana, Umana Forma, U.Form. e Uomo e Impresa su tutto il territorio nazionale.

I pilastri della strategia energetica del Gruppo sono:

- **Inserimento di criteri ambientali nel Patto di Condotta per la scelta dei fornitori strategici**
  In continuità con la direzione intrapresa nel 2021, il rispetto della compliance ambientale, la presenza di iniziative di riduzione dei consumi energetici e delle relative emissioni, la presenza di certificazioni ambientali di prodotto rientrano tra i requisiti che influenzano la scelta dei fornitori strategici.

- **Sistema di Gestione Ambientale e dell'Energia**
  Si è portato a termine il percorso di certificazione del Sistema di Gestione integrato con i requisiti degli standard ISO 14001:15 e standard ISO 50001:18, ottenendo le rispettive certificazioni.
  Viene effettuato un monitoraggio efficace delle performance, sottoposto ad audit annuale.
  Nello specifico, il monitoraggio strumentale dei consumi avviene tramite il sistema Energy Insight e la piattaforma Power Radar.

↘ **Adozione Travel Policy**
È stata adottata una Travel Policy che disciplina i viaggi di lavoro del personale delle aziende del Gruppo Umana, con l'obiettivo di fornire al personale un approccio coerente, disciplinato ed efficace ai viaggi di lavoro, riducendo al massimo le spese e gli impatti ambientali collegati.

↘ **Adozione del Piano di sostituzione della flotta aziendale**
Il Piano di sostituzione della flotta aziendale con mezzi a ridotto impatto ambientale definisce una strategia a lungo termine sulla mobilità aziendale, finalizzata all'abbattimento delle emissioni GHG.

↘ **Sensibilizzazione e formazione per la riduzione dei consumi**
Sono state definite buone prassi operative per l'uso dei vettori energetici, la definizione delle regole operative per la conduzione dei viaggi di lavoro al fine di minimizzare gli usi di energia elettrica, e la relativa formazione al personale sulle modalità operative. Vengono comunicati, sia internamente che esternamente, gli impegni alla tutela dell'ambiente e al miglioramento continuo delle performance energetiche.

TARGET

Gli obiettivi che verranno perseguiti nel corso del 2025 sono:

↘ **Creazione di reportistica specifica per coinvolgere il personale che utilizza mezzi aziendali, con l'obiettivo di ridurre i consumi di gasolio del 10%**

↘ **Formazione a tutto il personale sulle buone prassi per la gestione dei vettori energetici**

↘ **Riduzione dei consumi del 5% a fronte del monitoraggio e della formazione erogata**

3.1.1 Consumi energetici ed emissioni

Gli obiettivi della Politica Aziendale del Gruppo Umana sono massimizzare l'efficienza nell'uso dell'energia e minimizzare le emissioni di CO_2 in atmosfera. Sebbene operi in un settore con un impatto ambientale limitato, il Gruppo si impegna attivamente in questa sfida che coinvolge tutti, convinto che ogni attore del sistema economico nazionale ed internazionale abbia un ruolo chiave nelle questioni di efficienza energetica e debba quindi contribuire.

Nella tabella sottostante si mostrano i consumi energetici in GJ di Umana, Umana Forma, U.Form. e Uomo e Impresa, per il triennio 2022-2024. Nel 2024 il totale dei consumi di energia è di 20.799 GJ (-6% rispetto al 2023).

	u.m.	2022	2023	2024
Consumi da fonte non rinnovabile	**GJ**	**13.578**	**15.775**	**14.112**
Gas naturale	GJ	3.973	5.171	4000
GPL per autotrazione	GJ	0	0	0
Benzina per la flotta auto	GJ	890	1.408	1.888
Gasolio per la flotta auto	GJ	8.715	9.196	8.224
Consumi da fonte rinnovabile	**GJ**	**0**	**0**	**0**
Consumi di energia acquistata	**GJ**	**6.679**	**6.389**	**6.688**
da fonti non rinnovabili	GJ	0	0	0
da fonti rinnovabili	GJ	6.679	6.389	6.688

L'indice di intensità energetica per il 2024 risulta essere di 4,8 MWh/dipendente, in diminuzione dell'8% rispetto all'anno precedente.

	u.m.	2022	2023	2024
Indice di intensità energetica[1]	MWh/n. dipendenti	5,2	5,2	4,8

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

Nel 2024 le emissioni di Scope 2, cioè le emissioni indirette, location based per il Gruppo risultano essere 489 tCO_{2e}, in leggero aumento rispetto al 2023 (473 tCO_{2e}). Le emissioni di Scope 2 market based per il 2024 sono invece pari a 0 grazie all'utilizzo di energia al 100% rinnovabile.

	u.m.	2022	2023	2024
Scope 1 (Emissioni dirette)[1]	tCO_{2e}	837.6	960,4	861,7
Scope 2 Location based[2]	tCO_{2e}	484,7	473,0	489,0
Scope 2 Market based	tCO_{2e}	0	0	0

L'indice di intensità emissiva di Gruppo per il 2024 risulta essere di 0,40 tCO_{2e} / dipendente, in linea con il 2023.

	u.m.	2022	2023	2024
Indice di intensità delle emissioni [3]	**tCO_{2e} /n. dipendenti**	**0,45**	**0,40**	**0,40**

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

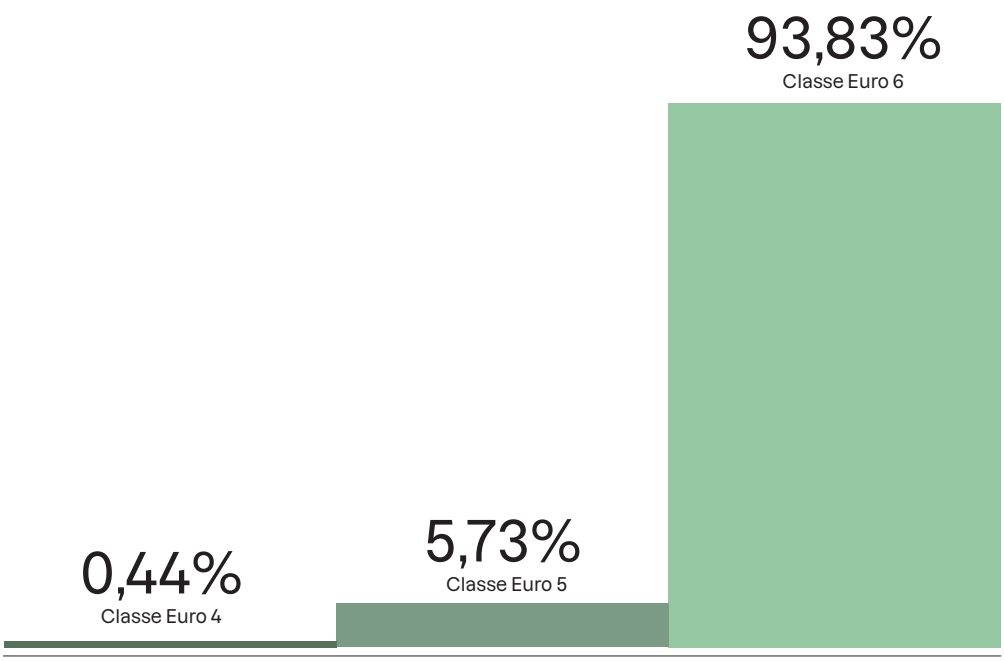
2 Per il calcolo delle emissioni di Scope 2 sono stati utilizzati i "Fattori di emissione per la produzione ed il consumo di energia elettrica in Italia", pubblicati da ISPRA il 22.05.2024 per il periodo di riferimento 1990-2022. In particolare, è stato utilizzato il valore 2023 provisional della Tabella al netto dei pompaggi gCO2e/kWh, foglio 19, pari a 263,2 gCO2e/kWh.

3 L'indice di intensità emissiva è calcolato dividendo le emissioni Scope 2 calcolate secondo metodologia location based (tCO2e) per il numero totale di dipendenti. I valori dell'indice di intensità delle emissioni riferiti al 2022 è stato ricalcolato e riesposto, effettuando un restatement del dato 2022 da 0,50 a 0,45.

Le azioni messe in campo e pianificate dal Gruppo Umana fanno ricorso a varie **leve di decarbonizzazione**: il passaggio a combustibili più efficaci per la flotta mezzi, l'efficientamento energetico e l'uso di energia da fonti rinnovabili.

Al fine di ridurre le principali emissioni dirette di CO2 (Scope 1), derivanti dal consumo di gasolio o benzina per alimentare i veicoli di proprietà aziendale, è realizzato periodicamente il **rinnovo del parco auto del Gruppo**, aggiornandolo alle classi di consumo meno impattanti in termini di emissioni di CO2. La distribuzione percentuale al 2024 è così composta:

Composizione del parco auto 2024



A conferma del forte impegno posto dal Gruppo Umana nella scelta di mezzi di trasporto sempre più ecologici, nel 2024 le auto Classe Euro 6 sono il 93,83% rispetto al totale delle auto del Gruppo.

Altre iniziative messe in atto quest'anno includono la formazione dedicata ai possessori di auto aziendale sui principi di "guida sicura e ecodriving", che nel 2024 ha coinvolto ulteriori 16 persone, oltre alle 178 già formate nel 2023. Questa iniziativa ha dimostrato che l'applicazione delle "buone prassi" di guida può ridurre i consumi tra il 15 e il 20%.

Piano spostamenti casa lavoro

Un importante progetto intrapreso nel 2021, e aggiornato nel 2023 e nel 2024, riguarda il Piano Spostamenti Casa-Lavoro redatto per i dipendenti delle sedi centrali di Umana. Questo progetto si colloca nel quadro regolamentare del Mobility Management introdotto in Italia con i recenti interventi legislativi.

Con l'obiettivo di migliorare l'efficienza degli spostamenti casa-lavoro è necessario effettuare un'analisi spaziale, temporale e motivazionale della scelta del mezzo di trasporto.

A questo scopo, l'azienda ha somministrato un questionario ai dipendenti impiegati nelle due sedi oggetto di studio. A valle dell'analisi dei risultati di tale indagine sono state ipotizzate e sono attualmente in fase di valutazione, in base a criteri di costo/beneficio, una serie di misure atte a perseguire principalmente a favorire il decongestionamento del traffico, ridurre lo stress correlato al traffico, dare accesso ai mezzi pubblici ad un costo minore, e diminuire gli infortuni in itinere.

Il Piano Spostamenti aggiornato è stato condiviso anche nel 2024 con il Mobility Manager della Città Metropolitana di Venezia, quale elemento utile a valutare eventuali iniziative relative ai trasporti dell'area da parte dell'amministrazione locale.

Nell'ambito del Sistema di Gestione dell'Energia, durante l'anno è stata svolta una **diagnosi energetica**[1].

Per quanto riguarda le iniziative legate all'efficienza energetica del Gruppo, includono il **relamping del sistema illuminante**, sostituendo le plafoniere neon nelle sedi con corpi illuminanti LED diversificati in base alle necessità di utilizzo (postazioni VDT o corridoi di transito), con una riduzione stimata dei consumi di circa il 50%. Inoltre, sono stati sostituiti gli impianti termici a metano con impianti a pompa di calore e gli impianti termici della sede centrale con sistemi a condensazione.

Inoltre, è stato affinato il **database di raccolta dei dati** per controllare meglio l'andamento dei consumi delle sedi e delle filiali territoriali, definire un modello energetico tipico e individuare i migliori accorgimenti strutturali e comportamentali al fine di migliorare l'efficienza energetica.

Infine, per la sede di Via Colombara è stata realizzata la **sostituzione dell'impianto termico con tecnologie a condensazione**.

Per quanto riguarda i programmi futuri, sono in fase di valutazione interventi come la **sostituzione degli infissi** esistenti **con nuovi infissi dotati di vetrate isolanti**. Questo intervento mira a minimizzare lo scambio termico tra i locali interni e l'esterno, ottimizzando così i consumi sia nei periodi invernali che estivi. Se approvato, l'intervento interesserà la sede di Via Colombara, proseguendo l'iter iniziato nel 2023.

Inoltre, nell'ottica di accrescere la consapevolezza sulle tematiche di risparmio energetico e al fine di generarlo, verrà pianificata una **formazione specifica** a tutto il personale sulle buone prassi per la gestione dei vettori energetici con l'obiettivo di generare un risparmio nei consumi crescente nel tempo.

Una prova significativa del rafforzamento dell'impegno di Umana per la tutela ambientale è il **contratto di fornitura di energia elettrica proveniente al 100% da fonti rinnovabili** con copertura su tutto il territorio nazionale per le sedi e filiali di Umana, Umana Forma, U.Form. e Uomo e Impresa.

1 La diagnosi è volta alla definizione della baseline, conforme a quanto previsto dalla norma UNI EN 16247-1, UNI EN 16247-2, EN 16247-3:2014, UNI CEI/TR 11775:2020 (trattandosi di edifici) e sui requisiti previsti dal decreto legislativo 102/2014 e s.m.i..

3.1.2 La gestione dei rifiuti e l'utilizzo dei materiali

Adottare un modello operativo che consideri sempre più gli impatti ambientali implica prendere decisioni aziendali quotidiane riguardanti la gestione dei rifiuti e l'uso dei materiali.

La gestione dei rifiuti presso le sedi e le filiali del Gruppo avviene nel pieno rispetto della normativa vigente. Nell'attività ordinaria i rifiuti prodotti sono esclusivamente di natura urbana, differenziati per tipologia nel rispetto dei regolamenti comunali pertinenti, e gestiti tramite servizio pubblico fornito dall'ente gestore competente sul territorio.

Il toner per stampa esaurito (C.E.R. 08.03.18), rappresenta l'unico rifiuto speciale non pericoloso prodotto dalle attività sia delle Filiali sia delle Sedi Centrali. La gestione avviene nel rispetto della normativa vigente tramite fornitori specializzati autorizzati al trasporto e al ricevimento dello specifico rifiuto.

Per quanto concerne i rifiuti prodotti esclusivamente dalle Sedi Centrali, in quanto derivanti da un'attività di controllo dei materiali e delle attrezzature da parte di personale specializzato, nell'ottica della riparazione e del riuso, risultano presenti R.A.E.E., come PC, stampanti (C.E.R. 16.02.14) e monitor – unico rifiuto pericoloso generato - (C.E.R. 16.02.13*): la gestione di tali rifiuti è rigorosamente monitorata nell'ottica di rispettare la normativa vigente in materia di deposito temporaneo, registrazione di carico e scarico, trasporto e conferimento a destino.

Per quanto riguarda la gestione dei materiali, invece, il Gruppo Umana ha definito azioni concrete per ridurre gli impatti ambientali, prioritariamente con riferimento alla **carta**, che è particolarmente rilevante in termini di consumi, data la natura del business. Oltre a sviluppare strumenti digitali per sostituire definitivamente i documenti cartacei, Umana ha ridefinito con i fornitori le caratteristiche dei materiali acquistati. Nel 2024, circa il 96% della carta consumata da Umana era certificata FSC (Forest Stewardship Council) e/o proveniente da fonti riciclate. Il Piano Strategico prevede come obiettivo per il 2025 il solo utilizzo di carta FSC (Forest Stewardship Council) e/o proveniente da fonti riciclate.

Il Gruppo Umana cresce con le persone perchè far crescere le persone è sempre stato il più grande successo dell'azienda

4

L'impegno per i dipendenti diretti

Le **persone** sono da sempre la risorsa più preziosa per Umana. Per questo motivo il Gruppo investe costantemente nel loro benessere, consapevole che solo attraverso un ambiente di lavoro positivo si possano affrontare con successo le sfide del mercato. L'impegno nell'ambito del **welfare** si traduce in numerose iniziative per migliorare la qualità della vita lavorativa e personale dei dipendenti: servizi di assistenza, programmi di supporto alla genitorialità e progetti orientati alla salute e al work-life balance.

Anche la **formazione** è fondamentale per Umana. Il Gruppo promuove percorsi di aggiornamento continuo per rafforzare le competenze tecniche e trasversali, valorizzando il talento di ciascuno e sostenendo la crescita professionale in un'ottica di lungo periodo. Umana crede nella valorizzazione delle **diversità**, nell'**inclusione** e nella costruzione di un contesto lavorativo positivo.

4. L'impegno per i dipendenti diretti

Highlights 2024

1.878
COLLABORATORI GRUPPO UMANA

1.214
DIPENDENTI UMANA E SOCIETÀ NEL PERIMETRO NEL 2024

>89%
DIPENDENTI DIRETTI DEL GRUPPO UMANA ASSUNTI A TEMPO INDETERMINATO

DONNE IN UMANA (2024)

89% DELLE ASSUNZIONI DI GENERE FEMMINILE (2024)

75%
ASSUNTI UNDER 30 (2024)

25,7%
DIPENDENTI CHE LAVORANO NEL GRUPPO UMANA DA PIÙ DI 10 ANNI

Obiettivi di sviluppo sostenibile

Goal 8: Lavoro dignitoso e crescita

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

Goal 3: Salute e Benessere

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

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

Goal 10: Ridurre le disuguaglianze

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

4.1 Valorizzare il personale interno

Alla fine del 2024 i dipendenti diretti di Umana risultano essere **1.123** di cui oltre **85%** donne.

DIPENDENTI di UMANA PER GENERE (GRI 2-7)

	2022			2023			2024		
	Uomini	**Donne**	**Totale**	**Uomini**	**Donne**	**Totale**	**Uomini**	**Donne**	**Totale**
Totale	155	850	**1005**	161	934	**1.095**	163	960	**1.123**

Il turnover in entrata dei dipendenti nel 2024 si attesta intorno al 15%. Riguardo alla composizione complessiva di genere rilevata tra i nuovi assunti a fine 2024, risulta che l'**89% dei nuovi dipendenti sono donne e il 75% di queste hanno meno di 30 anni**. Il dato registrato sulle uscite a fine 2024 è pari al 13%.

DIPENDENTI di UMANA IN ENTRATA E TASSO DI ASSUNZIONI PER FASCIA D'ETÀ E GENERE (GRI 401-1)

	2022				2023				2024			
Anni	**Uomini**	**Donne**	**Totale**	Tasso[1]	**Uomini**	**Donne**	**Totale**	Tasso[1]	**Uomini**	**Donne**	**Totale**	Tasso[1]
<= 29	11	182	**193**	59%	16	187	**203**	52%	14	116	**130**	36%
30-50	15	49	**64**	10%	9	49	**58**	8%	2	38	**40**	6%
>= 51	1	1	**2**	4%	3	1	**4**	6%	3	1	**4**	5%
Totale	**27**	**232**	259	**26%**	**28**	**237**	265	**22%**	**19**	**155**	174	**15%**
Tasso[2]	17%	27%	26%		16%	24%	22%		12%	16%	15%	

DIPENDENTI di UMANA IN USCITA E TASSO DI CESSAZIONI PER FASCIA D'ETÀ E GENERE (GRI 401-1)

	2022				2023				2024			
Anni	**Uomini**	**Donne**	**Totale**	Tasso[1]	**Uomini**	**Donne**	**Totale**	Tasso[1]	**Uomini**	**Donne**	**Totale**	Tasso[1]
<= 29	8	85	**93**	28%	6	87	**93**	24%	5	75	**80**	22%
30-50	13	73	**86**	14%	14	63	**77**	11%	10	51	**61**	9%
>= 51	4	2	**6**	12%	2	3	**5**	7%	2	3	**5**	7%
Totale	**25**	**160**	185	**18%**	**22**	**153**	175	**15%**	**17**	**129**	146	**13%**
Tasso[2]	16%	19%	18%		12%	15%	15%		10%	13%	13%	

1 Percentuale calcolata sulla fascia di età

2 Percentuale calcolata sul genere.

Inoltre, di seguito è riportato il dettaglio dei dipendenti per le controllate di cui al perimetro. Il totale dipendenti in entrata nelle controllate è 8, mentre il totale dipendenti in uscita è 9.

DIPENDENTI delle CONTROLLATE PER GENERE (GRI 2-7)

	2024 UOMO IMPRESA			2024 UMANA FORMA			2024 U.Form.		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Totale	8	11	**19**	11	51	**62**	1	9	**10**

Garantire un ambiente di lavoro stimolante caratterizzato da stabilità occupazionale e con concrete opportunità di crescita professionale è per il Gruppo Umana prioritario. A conferma dell'impegno nell'incentivare rapporti produttivi e duraturi, nel 2024 oltre l'89% dei dipendenti del Gruppo Umana è assunto con **contratto a tempo indeterminato**.

DIPENDENTI del GRUPPO UMANA PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE E GENERE (GRI 2-7)

	2022			2023			2024		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Contratto determinato	14	167	**181**	21	174	**195**	16	114	**130**
Contratto indeterminato	155	748	**903**	159	833	**992**	167	917	**1.084**
Dipendenti a ore non garantite[1]	0	0	**0**	0	0	**0**	0	0	**0**

Nel triennio 2022-2024, tutti i dipendenti del Gruppo Umana sono inquadrati nei contratti collettivi.

PERCENTUALE DI DIPENDENTI COPERTI DA ACCORDI DI CONTRATTAZIONE COLLETTIVA (GRI 2-30)

	2022	2023	2024
Dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	**1084**	**1.187**	**1.214**
Totale dipendenti	**1084**	**1.187**	**1.214**
% dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione	**100%**	**100%**	**100%**

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

4.1.1 Gestione di Diversità, inclusione e pari opportunità

Politica Diversità, Equità e Inclusione

Umana promuove attivamente politiche di diversità, pari opportunità e inclusione, definendo programmi di formazione e di inserimento lavorativo per persone con disabilità, ponendo particolare attenzione alle disabilità gravi, cognitive e dello spettro autistico.

La formalizzazione di procedure e meccanismi per valorizzare la diversità, l'equità e l'inclusione rappresenta un consolidamento dei principi e delle prassi già delineati nel Codice Etico del 2004, che per primo riconosceva la persona e la sua creatività come risorse centrali dell'Azienda, attribuendo merito e capacità, e condannando ogni forma di discriminazione e opportunismo. Tali valori hanno costituito la base per l'adozione del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale SA8000 e hanno promosso lo sviluppo di iniziative di DE&I sia all'interno che all'esterno del Gruppo.

È nell'ottica di un impegno costante verso questi obiettivi che Umana ha adottato la propria **Politica per la valorizzazione della diversità, l'equità e l'inclusione.** Un passo significativo che formalizza una cultura e un insieme di valori che hanno sempre guidato l'operato dell'Azienda. Un traguardo che comporta una maggiore responsabilità da parte di tutti nei confronti della comunità di appartenenza, dei lavoratori e degli stakeholder coinvolti quotidianamente. Questo impegno si traduce nella capacità di ascoltare le loro esigenze, proteggere la loro dignità e tutelarne i diritti.

Inclusività e diversità vengono promosse e valorizzate attraverso strategie mirate a rafforzare l'impatto sociale di Umana e il suo ruolo come "modello di comportamento" organizzativo equo, inclusivo e non discriminante, che si riflette anche nelle azioni di employer branding, una leva competitiva fondamentale per valorizzare le competenze ed attrarre nuovi talenti.

La gestione e lo sviluppo delle relazioni di lavoro in un'ottica inclusiva influenzano positivamente sia il clima aziendale che il benessere organizzativo. In questo contesto, la Politica si inserisce nel disegno strategico del Gruppo, sottolineando come la valorizzazione delle diversità, l'equità e l'inclusione siano elementi imprescindibili per abilitare il potenziale. Meccanismi e azioni mirate alla tutela della persona, alla costruzione di una cultura del rispetto reciproco e alla promozione dell'integrazione organizzativa dei lavoratori supportano la ricerca di una valutazione obiettiva del merito lontana da pregiudizi consci ed inconsci e pongono le basi per lo sviluppo di indipendenza e autonomia.

Oltre a delineare le linee guida di comportamento e il ruolo individuale nella promozione di una cultura inclusiva, la Politica enfatizza l'importanza dell'uso di un linguaggio inclusivo e la necessità di sviluppare consapevolezza sui pregiudizi impliciti riguardanti la diversità. Inoltre, descrive gli strumenti adottati per la Governance.

È rimasta sostanzialmente invariata nel corso degli ultimi anni la distribuzione dei dipendenti del Gruppo Umana per qualifica professionale: circa il 94,8% della popolazione aziendale è costituita da impiegati, il 4,9% da quadri e la restante minima percentuale (0,3%) da operai. La composizione degli impiegati, per quanto riguarda la differenza di genere, si attesta nel 2024 al 13% di uomini e 87% donne. Nel 2024 i quadri sono per il 49% uomini e per il 51% donne.

DIPENDENTI PER LIVELLO PROFESSIONALE E GENERE (GRI 405-1)

	2022			2023			2024		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Quadri	28	20	**48**	32	31	**63**	29	30	**59**
Impiegati	137	895	**1.032**	144	976	**1.120**	150	1.001	**1.151**
Operai	4	0	**4**	4	0	**4**	4	0	**4**
Totale	**169**	**915**	**1084**	**180**	**1.007**	**1.187**	**183**	**1.031**	**1.214**

Per il Gruppo Umana è prioritario rispondere alle esigenze dei propri lavoratori, sostenerli nel trovare un adeguato equilibrio tra lavoro e vita privata e incoraggiarli a sviluppare la propria vita personale e professionale. La flessibilità interna si sostanzia anche attraverso accordi specifici per beneficiare dello smart working e di contratti part-time di cui a fine 2024 ha usufruito il 5,9% della popolazione aziendale. La popolazione femminile in part-time nel 2024 (in rapporto al totale delle donne) vede un aumento, passando dal 5,6% del 2023 al 6,4% del 2024.

DIPENDENTI PER TIPOLOGIA DI IMPIEGO E GENERE (GRI 2-7)

	2022			2023			2024		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Full-time	166	862	**1.028**	175	951	**1.126**	177	965	**1.142**
Part-time	3	53	**56**	5	56	**61**	6	66	**72**

La **diversity and inclusion** e le pratiche di **diversity management** sono oggi fondamentali per l'organizzazione aziendale e la gestione delle risorse umane. L'obiettivo è valorizzare le caratteristiche individuali, adattare il sistema aziendale e promuovere azioni concrete che favoriscano l'integrazione e l'inclusione totale del singolo in un contesto in continua evoluzione. I principi di equità e non discriminazione guidano sempre più le **scelte aziendali** di Umana, con particolare attenzione alle principali sfide dell'inclusione organizzativa, quali genere, età, orientamento sessuale, identità di genere, disabilità e origini culturali. Per questo motivo Umana si impegna attivamente a garantire e promuovere l'inclusione di soggetti appartenenti a categorie svantaggiate, con particolare attenzione alle tematiche delle disabilità, sia all'interno dell'Azienda che nell''assunzione di personale in somministrazione. Nel 2024, infatti, i dipendenti con disabilità assunti in Umana erano 58.

In un futuro caratterizzato da un contesto sempre più dinamico e incerto, le richieste relative ai servizi e alla produzione sono in continua evoluzione. In questo scenario l'attenzione ai processi di diversity management e la loro completa integrazione nei processi organizzativi diventano elementi essenziali. In particolare, è fondamentale promuovere una formazione mirata per diffondere la cultura della diversity e sviluppare percorsi specifici per ciascuna funzione organizzativa. È essenziale intervenire con attività formative volte a ridurre i bias nei processi core come la selezione del personale. Modernizzare le strutture per renderle accessibili a persone con diverse tipologie di disabilità sia fisica che mentale è un altro aspetto cruciale. Inoltre, è importante individuare, applicare e monitorare specifici indicatori per misurare l'inclusione, così come analizzare i processi aziendali per identificare e correggere eventuali bias presenti. Lo sviluppo di processi aziendali che favoriscano l'inclusione dei lavoratori attraverso riunioni, incontri informativi e altre iniziative è altrettanto rilevante.

Aumentare l'alfabetizzazione digitale per garantire a tutti i dipendenti le competenze necessarie è un obiettivo chiave. La mappatura delle diversità all'interno dell'organizzazione consente, invece, una gestione consapevole e inclusiva. Un piano di sviluppo e progressione della professionalità femminile con azioni mirate a promuovere la crescita delle donne all'interno dell'azienda è indispensabile. Infine, la costituzione di un comitato per monitorare le attività a sostegno di diversity & inclusion garantisce l'efficacia e la continuità dei progetti.

Le iniziative che nel tempo sono state sviluppate mirano a favorire il pieno coinvolgimento dei collaboratori nel contesto aziendale attraverso attività dedicate alla loro formazione e partecipazione attiva. Fin dall'ingresso ogni collaboratore partecipa a un **percorso di induction** calibrato sul contesto organizzativo di inserimento, che fornisce informazioni essenziali per comprendere l'ambiente di lavoro, i processi e l'organizzazione in generale. A completamento dell'induction viene definito un percorso formativo specifico per ruolo che include la partecipazione a corsi di formazione aziendale finalizzati all'apprendimento delle principali competenze e strumenti aziendali. Tra le iniziative a supporto dell'inclusione lavorativa il programma di **rientro dalle lunghe assenze**, come la maternità, aiuta i collaboratori e alle collaboratrici a reintegrarsi rapidamente nel contesto sociale aziendale dopo un'assenza prolungata. Il percorso di aggiornamento e supporto nella gestione dell'equilibrio tra vita privata e vita lavorativa favorisce un ritorno sereno e produttivo.

I **percorsi di mentoring**, progettati secondo il principio di equità, garantiscono a tutti i collaboratori l'accesso a contenuti e strumenti formativi adeguati ad acquisire le competenze necessarie al proprio ruolo.

La costituzione stessa dell'Area Specialistica Collocamento Mirato si focalizza sull'importanza e la delicatezza della **selezione del personale con disabilità**. Collabora strettamente con l'Ufficio Ricerca e Selezione per la ricerca di candidati con disabilità da inserire nel proprio organico interno. Oltre alla selezione e al matching tra candidato e funzione, l'Area si occupa del monitoraggio continuo del rapporto di lavoro e della gestione di eventuali accomodamenti ragionevoli.

Umana ha investito nella formazione di tutto il personale interno volta ad imparare a gestire e condurre colloqui specifici finalizzati a individuare le potenzialità e i limiti lavorativi dei candidati, sempre nel rispetto della privacy. Sono stati sviluppati strumenti adeguati che consentono una valutazione approfondita della persona senza trascurare alcun elemento utile.

Un'attenzione costante alla formazione aiuta a prevenire la discriminazione e le disparità di trattamento nell'accesso alle opportunità di lavoro. Il processo di selezione, fondamentale per i servizi offerti da Umana, è centrale nell'integrazione di quasi 54.000 persone avviate al lavoro annualmente, garantendo che le politiche di selezione siano eque e inclusive. Umana **monitora costantemente i KPI relativi alle attività formative**, inclusi i percorsi formativi, per garantire che vengano rispettati i parametri di partecipazione, sia in termini di genere che di anzianità aziendale e funzione organizzativa. Questo approccio permette una lettura mirata e attenta delle dinamiche formative e un continuo miglioramento del processo.

Oltre alle attività appena descritte Umana ha sviluppato ulteriori iniziative grazie alla collaborazione di associazioni, enti pubblici, organizzazioni sociali, comunità straniere e altri soggetti esterni. Il Gruppo riconosce l'importanza di muoversi con grande attenzione e disponibilità nei confronti delle iniziative proposte dalla Pubblica Amministrazione a livello nazionale e locale nel complesso ambito dell'inclusione sociale. A tal proposito, l'Azienda avvia da sempre numerosi progetti e accordi in costante crescita per contribuire a iniziative con obiettivi "inclusivi". Particolare attenzione è stata dedicata alla promozione di occasioni di integrazione lavorativa per persone con disabilità per stranieri immigrati per motivi di lavoro o per protezione internazionale.

Umana è fermamente convinta che una società inclusiva e multiculturale sia essenziale e sostiene con forza il valore dell'integrazione lavorativa. Per chiunque sia in grado di svolgere un'attività lavorativa, essa rappresenta l'unico mezzo capace di garantire dignità, autosufficienza economica e serenità personale e familiare.

Nel triennio 2022-2024, nel Gruppo Umana non si sono verificati episodi di discriminazione.

La Società ha istituito il **Comitato Diversità, Equità e Inclusione**, incaricato di gestire e monitorare le tematiche legate all'inclusione, alla parità di genere e all'integrazione. Tra i propri compiti rientra anche la definizione del Piano Strategico della Parità di Genere. Il Comitato funge da punto di riferimento specialistico sui temi Diversity, Equity & Inclusion, fornendo supporto al Comitato per la Sostenibilità e al Consiglio di Amministrazione nella definizione delle strategie DE&I. Il Comitato è presieduto dall'Amministratore Delegato e dai membri del Social

Performance Team, un gruppo di lavoro costituito nell'ambito del sistema di gestione della Responsabilità Sociale di Umana S.p.A. (SA8000), composto da rappresentanti della direzione e dei lavoratori. Tale team ha compito di sorvegliare l'applicazione degli elementi del sistema di responsabilità sociale, valutare i rischi e proporre soluzioni per la loro mitigazione con un focus particolare sui temi legati alla discriminazione.
La Policy sottolinea l'integrazione della politica nei processi di gestione aziendale e di comunicazione oltre a delineare le aree di intervento per la sensibilizzazione i lavoratori e gli stakeholder interni ed esterni sul tema.

Per quanto riguarda la tutela individuale per la **prevenzione e la gestione di situazioni di discriminazione, abuso e molestie nei luoghi di lavoro**, è stata integrata nel sistema di gestione la **procedura di Whistleblowing**, che consente anche la gestione in forma anonima di tali illeciti nel contesto lavorativo. Per la sensibilizzazione di tutti i colleghi e collaboratori sui temi DE&I sono state implementate a fine 2023 e continuate nel 2024 delle **sessioni formative** in video-pillole che approfondiscono i temi della parità di genere.

Un passo cruciale che dimostra l'impegno di Umana nella promozione di una cultura aziendale inclusiva e rispettosa delle diversità è stato compiuto nel campo della parità di genere. Umana ha infatti ottenuto la Certificazione per l'adozione della prassi di riferimento UNI/Pdr 125:2022 anche per il 2024, sottolineando il continuo sforzo nella valorizzazione dell'equità e dell'inclusione in tutte le sue forme. Questo risultato è il frutto di un lavoro significativo. L'ottenimento della Certificazione rappresenta una grande responsabilità che non si ferma ai confini aziendali ma coinvolge la comunità a cui Umana appartiene, le imprese che ogni giorno le danno fiducia e gli stakeholder con cui si confronta quotidianamente. La Certificazione racconta e promuove valori che da sempre appartengono al Gruppo e che costituiscono il fondamento del suo operato.

Il Sistema di Gestione per la Parità di Genere adottato da Umana è stato sottoposto ad **audit** per confermare la conformità ai requisiti della norma UNI/Pdr 125:2022. L'impegno di Umana è stato valutato attraverso un sistema di 33 indicatori quali-quantitativi (KPI) che hanno preso in considerazione, fra le altre cose, la pianificazione del modello di parità di genere, la diffusione di una cultura inclusiva, l'equità retributiva, lo sviluppo professionale e le iniziative di conciliazione, welfare e tutela della genitorialità.

Uomo e Impresa favorisce opportunità di dialogo e brainstorming sulle tematiche DE&I attraverso la creazione di gruppi di lavoro eterogenei che promuovono un approccio più innovativo e creativo ai progetti aziendali. Si segnala la partecipazione nel **Progetto DI.M.O.RE** (Diversità di genere per Modelli Organizzativi sostenibili in Rete) finalizzato alla creazione di modelli utili per la gestione delle differenze di genere all'interno delle organizzazioni. Il progetto ha implementato strategie e azioni articolate, capaci di incidere su diversi aspetti con un focus particolare su quello culturale. Le attività realizzate hanno approfondito temi come la leadership inclusiva e l'empowerment femminile, le strategie manageriali per valorizzare le differenze e l'employer branding legato alla diversity con l'obiettivo di attrarre e trattenere le donne nelle organizzazioni.

Uomo e Impresa è stata partner anche del **Progetto SIADOM** (Social Innovation Alliance for Diversity Management and Innovation of Organization Models), che ha l'obiettivo di promuovere la parità di genere negli ambienti professionali, migliorando la partecipazione delle donne al mercato del lavoro. Il progetto accompagna le aziende in questo percorso di cambiamento e sostiene l'evoluzione del ruolo dell'HR Manager, trasformandolo da semplice gestore del personale a catalizzatore del cambiamento. La Società si propone di rendere tutti gli spazi di lavoro accessibili alle persone con disabilità entro ottobre 2025.

Con riferimento all'empowerment femminile, dal 2021, un Consigliere di Amministrazione della società Uomo e Impresa partecipa attivamente ai **tavoli di lavoro di ValoreD**, a cui Umana è associata.

Highlights 2024

+4,8 mln €
WELFARE EROGATO DAL 2021

WELFARE UTILIZZATO IN BUONI SPESA E CARBURANTE

7 GIORNATE DI CONSULENZA WELFARE DEDICATE A DIPENDENTI E COLLABORATORI

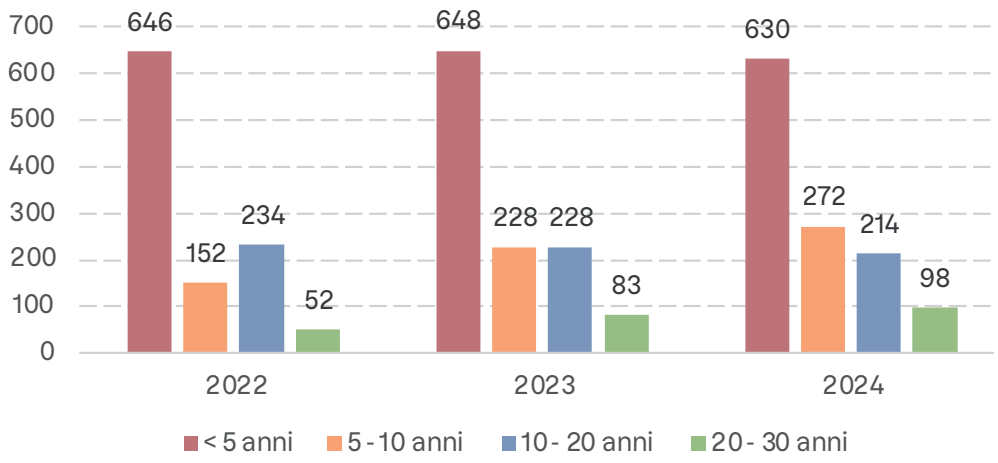
101 CONSULENZE EROGATE DALLO SPORTELLO SOCIALE DA DICEMBRE 2022 (DATI AL 31.12.2024)

278 CONSULENZE PREVIDENZIALI EROGATE DA FEBBRAIO 2022 (DATI AL 31.12.2024)

4.1.2 Welfare e benefit per il benessere e l'equilibrio vita-lavoro

Il 25,7% dei dipendenti del Gruppo Umana lavora in Azienda da oltre 10 anni, a dimostrazione dell'elevato livello di fidelizzazione interna. La costante espansione delle attività di Umana ha portato a un aumento dell'organico. Accanto ai colleghi che da tempo accompagnano questa crescita, si è aggiunto un numero significativo di nuovi ingressi che contribuiscono allo sviluppo del Gruppo con nuove competenze e professionalità. Infatti, il 52% dei dipendenti è in Azienda da meno di 5 anni, indice dell'impegno costante in termini di innovazione di processo, ricerca e sviluppo di nuove aree e nuovi mercati, che ha favorito l'inserimento di figure sempre più competenti e specializzate, anche nei nuovi settori sviluppati negli ultimi anni.

Numero di dipendenti per fasce di anzianità aziendale



Il Gruppo Umana ha sviluppato nel tempo un sistema di Welfare aziendale ampio e articolato, che pone al centro del proprio operato il benessere delle persone in tutte le sue dimensioni. Questo approccio olistico e inclusivo, che supera i tradizionali strumenti economici, è pensato per costruire un ambiente di lavoro in cui la qualità della vita e l'equilibrio tra sfera professionale e personale sono continuamente valorizzati. Con un modello a 360°, il Welfare di Umana non si limita a soddisfare i bisogni immediati dei dipendenti, ma si configura come un impegno costante per il loro benessere fisico, psicologico e professionale.

Un Piano Welfare Strategico e Flessibile

Il piano di Welfare del Gruppo Umana è regolato da un documento aziendale biennale che definisce le caratteristiche, gli obiettivi e le modalità di accesso ai servizi offerti. Il Gruppo ha consolidato il proprio sistema di Welfare sulla base di un modello flessibile che comprende servizi dedicati alla conciliazione vita-lavoro, una piattaforma che consente di usufruire di buoni pasto elettronici e di credito utilizzabile su una vasta gamma fringe e flexible benefit, di attività di benessere in azienda e del welfare contrattuale.

Conciliazione Vita-Lavoro

Una delle priorità del Gruppo Umana è la **conciliazione vita-lavoro**, che si esprime attraverso una serie di servizi pensati per rispondere alle diverse esigenze dei dipendenti e dei collaboratori. Tra le soluzioni adottate, lo **smart working** rappresenta un pilastro fondamentale, reso possibile anche da un'evoluzione degli spazi e delle modalità operative. L'obiettivo è creare un ambiente di lavoro moderno, dinamico e accessibile, che valorizzi il tempo delle persone e favorisca una gestione più efficace delle attività.

A livello consulenziale, il Gruppo offre da anni un **servizio gratuito di assistenza fiscale** per la compilazione del modello 730 e una **consulenza previdenziale personalizzata**, erogata da un fornitore specializzato, utile per avere informazioni in merito alla previdenza complementare e per pianificare in anticipo le scelte relative alla pensione, al riscatto della laurea e alle agevolazioni previste dalla normativa vigente.

Nel 2022, il Gruppo ha implementato il progetto "**Conciliamo – Vivi Umana**", validato dal Dipartimento per le Politiche della Famiglia e risultato primo classificato nel relativo bando ministeriale.

Tra i principali strumenti di questo progetto, dedicato ai dipendenti di Umana, Uomo e Impresa, Umana Forma, U.Form. ed Everap, sono:

- **Sportello Sociale Umana**, dedicato all'orientamento verso i servizi socio-assistenziali territoriali per i dipendenti, i collaboratori e le loro famiglie, in particolare per coloro che si trovano in situazioni di svantaggio, disabilità, non autosufficienza. Lo sportello, gestito da un team di collaboratori dell'Area Specialistica Assistenza Familiare, aiuta ad individuare e illustrare le varie tipologie di intervento previste nei diversi territori, orienta le persone interessate in base alle specifiche esigenze, fornisce chiarimenti sui requisiti necessari per presentare eventuali domande di accesso ai servizi territoriali e sulla relativa documentazione. Lo sportello offre anche supporto nella presentazione di domande di prestazione sociale agevolata e nell'eventuale predisposizione dell'ISEE. Lo sportello, inoltre, gestisce richieste per: invalidità, contributi regionali, case di riposo, assistenza familiare convivente o ad ore e pratiche sanitarie e sociali varie.

- **Servizio di assistenza familiare agevolata**, che permette di assumere personale domestico in somministrazione per la propria famiglia a costo agevolato. L'Azienda si fa carico di una parte del costo, garantendo così un supporto concreto per le esigenze di assistenza familiare.

- **Video pillole formative**, offerte tramite la piattaforma e-learning aziendale su tematiche quali alimentazione sana, caregiving, genitorialità e rientro dalla maternità, per sensibilizzare i dipendenti su temi legati al benessere psico-fisico e migliorare la cultura del benessere in Azienda.

- **Portale Orientamento4U e Sportello di Consulenza**, dedicati ai figli dei dipendenti e collaboratori del Gruppo per supportarli nell'orientamento scolastico e professionale. Il progetto li aiuta a fare scelte consapevoli sul percorso di studi, esplorare opportunità di carriera e ottenere supporto nella ricerca di stage e tirocini.
  - → Portale con guide e risorse utili.
  - → Sportello di Consulenza, per assistenza personalizzata sull'utilizzo del portale.

Convenzioni e Facilitazioni

Il Gruppo Umana ha costruito una rete di convenzioni che supportano la vita quotidiana dei propri dipendenti, offrendo vantaggi concreti e tangibili:

- → **Sconti Trenitalia** per viaggi privati (Welfare Plus - Umana Trenitalia);
- → **Accordi con Credit Agricole** per il supporto finanziario;
- → **Convenzioni** con strutture turistiche, come il gruppo Baia Holiday;
- → **La tessera "Fidelity Special Collaboratore"** per l'accesso gratuito alle partite della squadra di basket Umana Reyer.

Piattaforma Welfare4U

Dal 2021 è disponibile **la piattaforma interattiva Welfare4U**, dedicata al benessere dei dipendenti e delle loro famiglie, sia in ambito lavorativo che nel tempo libero, che permette di gestire un insieme di flexible benefit con condizioni fiscali e contributive agevolate, come previsto dal Testo Unico delle Imposte sui redditi.

Nel 2024 sono rimasti validi gli aggiornamenti del piano welfare rivisto nel 2023, coerentemente con il regolamento di Welfare Aziendale stipulato per il biennio 2023-2024. Umana ha introdotto il portale di welfare per facilitare l'accesso al sostegno all'istruzione di figli e famigliari, alla formazione, alla previdenza integrativa, alla sanità complementare, ai servizi di assistenza alla persona e al supporto ai soggetti deboli, alla stipula di polizze assicurative, e all'accesso ad iniziative culturali e di tempo libero, favorendo un equilibrio armonico tra vita lavorativa e vita privata. La piattaforma è stata recentemente aggiornata, includendo una gamma ancora più ampia di servizi, tra cui **istruzione, sanità integrativa, previdenza, tempo libero, cultura e assistenza personale**. L'accesso è semplice, immediato e garantito da un servizio di supporto dedicato tramite call center e canale email.

A partire da giugno 2024 è attivo il **Welfare Point**, uno sportello di supporto gestito dal fornitore e dedicato a tutti i dipendenti, con l'obiettivo di semplificare l'accesso e l'utilizzo del portale Welfare4U. Il servizio offre assistenza personalizzata e continuativa, accompagnando le persone nella scoperta e nell'impiego delle opportunità previste dal sistema di welfare aziendale. Sin dalla sua attivazione, lo sportello ha contribuito a un sensibile incremento della percentuale di utilizzo del portale.

Tra le tipologie di servizi fruibili dalla piattaforma rientrano:

↘ **Famiglia**
Prevede il **rimborso dei contributi previdenziali** per assistenti e fornitori di assistenza a parenti non autosufficienti di età superiore ai 75 anni, di **baby-sitter, gite scolastiche, asilo nido, scuolabus, università e master, vacanze studio** e **testi scolastici**.

↘ **Mobilità e tempo libero**
Include **corsi di formazione** di vario genere, come lingua e fotografia, l'acquisto di viaggi, abbonamenti a quotidiani e periodici, e a piattaforme digitali d'intrattenimento video e audio.

↘ **Risparmio e investimenti**
Vi rientrano il **rimborso delle utenze domestiche** e la **previdenza complementare**.

↘ **Salute e Fitness**
Sono inclusi abbonamenti per la **palestra**, ingressi nei **centri benessere**, trattamenti **osteopatici** a domicilio, **rimborsi per spese mediche** e **l'acquisto di prestazioni mediche**. Dal 2023 è attivo anche il servizio di **Cassa Sanitaria**, che arricchisce l'offerta di welfare con un'assistenza sanitaria più completa e accessibile.

↘ **Area Shopping**
Prevede **buoni spesa** spendibili al supermercato, Gift Card, buoni spesa carburante, buoni spesa per l'acquisto di articoli sportivi e per Sharing Mobility.

Spazi Aziendali e Benessere in Azienda

Con l'obiettivo di migliorare la qualità del tempo trascorso in Azienda, Umana ha rinnovato gli ambienti delle proprie sedi e filiali creando, ad esempio, alcune **aree ristoro**, pensate per offrire ai dipendenti spazi condivisi per favorire la socialità durante la giornata lavorativa.

Welfare Contrattuale: Sanità e Previdenza

Il Gruppo Umana aderisce ai principali **fondi contrattuali** di **sanità integrativa** e **previdenza complementare**, consolidando un sistema di protezione completo e strutturato per il futuro dei dipendenti.
Tra i fondi di riferimento, sono:

- **Fondo EST** per l'assistenza sanitaria integrativa per i dipendenti del settore commercio, turismo e servizi.
- **Fon.Te**, il fondo pensione complementare per i lavoratori del terziario.
- **Fondi territoriali** come **Solidarietà Veneto** e **Laborfonds**, che offrono vantaggi fiscali e contributi integrativi per i lavoratori del Veneto e del Trentino-Alto Adige.
- **ENASARCO**, il fondo previdenziale per gli agenti e rappresentanti di commercio, che fornisce pensione integrativa, assistenza sanitaria e welfare.
- **QuAS**, il fondo sanitario integrativo per dirigenti e quadri del terziario.

Dal 2020 Umana utilizza il **portale MyUmana** per condividere le principali iniziative rivolte alla comunità. Questo strumento veicola le informazioni, l'agenda, gli eventi più significativi e le comunicazioni del Gruppo. I dipendenti possono accedere al portale attraverso user e password dedicati e ricevono regolarmente notifiche push sulle novità, creando occasioni di crescita e approfondimento.

Dal 2022 è in corso il progetto che Umana ha avviato con **Italian Welfare**, società di consulenza specializzata in previdenza complementare, sanità integrativa, welfare aziendale e terzo settore, con l'obiettivo di approfondire le caratteristiche del piano di welfare adottato dall'Azienda nei confronti dei propri dipendenti e collaboratori. Le analisi si sono concentrate su 4 punti cardine che caratterizzano un modello di welfare aziendale: **inclusività**, intesa come l'estensione dei benefici anche ai familiari ed al territorio circostante (cd. "Welfare di prossimità"); **fabbisogni**, ovvero la capacità delle iniziative di welfare di rispondere efficacemente e concretamente ai reali

fabbisogni dei destinatari; **adeguatezza**, da intendersi come la generosità delle misure di welfare adottate nei confronti dei lavoratori e dei loro familiari; e **partecipazione**, cioè la capacità di favorire l'adesione e la piena fruibilità dei servizi di welfare.

Le analisi condotte hanno esaminato tutti gli strumenti e i servizi di welfare derivanti dalla contrattazione collettiva nazionale e aziendale messi a disposizione da Umana per diverse categorie di lavoratori, concentrandosi sui principali fabbisogni che possono emergere nei differenti momenti del ciclo di vita dei lavoratori, come quelli previdenziali, sanitari, socioassistenziali, formativi, ricreativi e di benessere, di work life balance e di sostegno al reddito. I risultati delle analisi hanno permesso di individuare i possibili ambiti di intervento sui quali focalizzare le future iniziative di welfare adottate da Umana, rendendole più orientate ai reali fabbisogni dei lavoratori e delle loro famiglie, più inclusive e più "sostenibili". Grazie al progetto sono state implementate ulteriori iniziative di welfare aziendale per il 2023 e il 2024.

Impegni per il Futuro

Nell'ottica di garantire continuamente il benessere il work-life balance per i propri dipendenti, il Gruppo Umana pianifica costantemente nuove azioni di miglioramento per il futuro.

È infatti in evoluzione ed espansione il **progetto "Conciliamo – Vivi Umana"**, che coprirà nel 2025 nuove aree tematiche. Tra queste, il **rientro al lavoro** al fine di facilitare il reinserimento dei lavoratori e delle lavoratrici che sono stati assenti per più di 6 mesi, non solo per maternità, ma anche per motivi di salute. Inoltre, è in fase di sperimentazione una campagna di sensibilizzazione e prevenzione alla salute, che includerà un **servizio di checkup medico**, con la possibilità di prenotare esami ematochimici gratuiti. Inizialmente, il servizio sarà previsto solo per i dipendenti delle sedi centrali di Umana, Uomo e Impresa e Umana Forma. Sempre nell'ottica di tutela verso i lavoratori, verrà prodotto e distribuito a tutti i dipendenti diretti e somministrati a tempo indeterminato un **libretto sicurezza** con lo scopo di diffondere la cultura della salute e sicurezza sul lavoro.

Un'altra novità per il 2025 riguarderà l'implementazione di **strumenti a servizio della genitorialità**, per supportare i dipendenti durante l'esperienza della maternità e della paternità. Nel rispetto della parità di genere, l'iniziativa affronterà diverse tematiche, quali la comunicazione dello stato di gravidanza all'azienda e la presentazione dei documenti, la gestione della richiesta di congedo e dei permessi per visite mediche, per allattamento e per malattia del bambino, l'accesso al welfare per ottenere il rimborso delle rette scolastiche, dei centri estivi o delle spese sanitarie, l'accesso ai servizi come ad esempio lo **Sportello Sociale** e le regole e gli accorgimenti per le lavoratrici in gravidanza.

Le azioni pianificate per l'anno prossimo includono anche una **comunicazione più efficace** delle attività di welfare messe a disposizione di dipendenti e collaboratori.

4.1.3 Opportunità di crescita attraverso la formazione e il potenziamento delle competenze

Le conoscenze e le competenze di ciascuno costituiscono il vero vantaggio competitivo alla base del successo di Umana. Per questo motivo, il Gruppo si impegna a valorizzare i talenti, far crescere le potenzialità e sviluppare le competenze delle persone, attraverso attività di formazione e una continua crescita professionale, sempre nel rispetto dei valori e della strategia aziendale.

Nel 2024 le strategie di Formazione Interna sono state ulteriormente rafforzate per preparare al meglio le persone alle sfide del mercato del lavoro, potenziando le loro competenze e promuovendo le loro individualità e il loro potenziale.

Le 6 fasi del processo di gestione della Formazione Interna sono:

- **Recepimento della strategia aziendale**
- **Rilevazione dei fabbisogni dei dipendenti**
- **Progettazione e pianificazione della formazione**
- **Erogazione della formazione**
- **Analisi dei risultati**
- **Rendicontazione e monitoraggio**

La proposta dedicata al personale interno si articola principalmente in **4 tipologie di offerte formative**, differenziate **in base ai ruoli ricoperti** da ognuna delle persone e dal comparto aziendale di appartenenza.

Formazione di Filiale

Percorsi formativi svolti dai referenti di filiale/zona che si estendono fino ad un anno dall'ingresso e che comprendono i seguenti macro-moduli: Primi Passi, neoassunti, ATS proprietario per il recruiting online, contrattualistica (base e avanzata), cliente persona/azienda, analisi dati di filiale e commerciale. È stata introdotta anche la metodologia formativa del mentoring, in cui un collaboratore esperto (mentor) trasmette le proprie conoscenze ad un collaboratore junior (mentee), migliorando così l'efficacia e l'efficienza del processo di formazione on the job.

Formazione Commerciali

Percorsi formativi, sia in aula che on the job, che coinvolgono le risorse commerciali, principalmente nei primi sei mesi di lavoro, su tematiche tecniche e trasversali, fornendo strumenti utili per rendere autonome le risorse. Per le figure commerciali senior, è prevista una formazione sistematica su tematiche tecnico-normative come l'analisi del mercato e della normativa sulla somministrazione, oltre a una formazione su soft skill per migliorare la relazione con il cliente. È stata inoltre predisposta una formazione tecnico-legale per i commerciali delle aree specialistiche. Vi è, infine, una formazione per i capiarea commerciali junior.

Formazione Sede

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

Formazione Politiche Attive

Percorsi formativi e di aggiornamento per il personale di filiale progettati per fornire le principali conoscenze tecniche, strumenti e servizi necessari per facilitare l'inserimento nel mercato del lavoro, sono previsti lo sviluppo dei profili di ruolo e una formazione tecnica/specialistica in lingua inglese per rafforzare le capacità di scrittura e public speaking.

Ogni figura aziendale è quindi destinataria di percorsi di formazione specifici, differenziati in base all'area di riferimento. Come illustrato in seguito, alla classificazione funzionale si aggiunge lo sviluppo di un'offerta formativa strutturata anche in funzione del livello professionale e dell'esperienza dei colleghi coinvolti.

- **Percorsi di formazione per i neoassunti**
  Sono distinti tra percorsi dedicati al personale della sede centrale e percorsi rivolti al personale di filiale

- **Percorsi di formazione per le seconde linee**
  Formazione specifica mirata allo sviluppo di competenze tecniche e all'utilizzo di strumenti per ottimizzare l'operatività

- **Percorsi di formazione per i Responsabili filiali e di zona**
  Formazione per l'acquisizione del ruolo, con un percorso che comprende lo sviluppo di soft e hard skills per i giovani professionisti e il potenziamento delle competenze per i responsabili senior (Progetto Academy)

- **Percorsi di formazione per funzionari commerciali neoassunti e Trainer commerciali**
  Formazione per il personale commerciale neoassunto, con affiancamento e sviluppo delle competenze per i commerciali junior.

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

Tra la fine del 2023 e l'inizio del 2024, l'Area Comunicazione, Marketing, Relazioni Esterne e Orientamento ha completato una formazione focalizzata sullo sviluppo delle competenze di scrittura e narrazione, con l'obiettivo di identificare nuovi modi per raccontare il proprio lavoro e raggiungere efficacemente i target prefissati. I collaboratori della divisione Alti Profili ricevono una **formazione specifica su negoziazione e gestione delle obiezioni**.

La formazione obbligatoria, gestita attraverso il software Zucchetti Safety, prevede, tra i vari, corsi su sicurezza generale e specifica, antincendio, primo soccorso, aggiornamento preposti e RLS. In quest'ambito, rientra il corso di **Guida Sicura** ed **EcoDrive**, esteso a tutti gli utilizzatori potenziali di auto aziendale in Umana.

Rispetto all'area informatica, sono numerose le iniziative interne che riguardano sia gli strumenti di lavoro e la conoscenza del mercato ICT, sia la digitalizzazione e la sicurezza informatica, inclusa la protezione dei dati personali. Ai corsi di **Office Automation**, si affiancano percorsi strutturati di **Security Awareness**, estesi a tutta la popolazione aziendale attraverso una piattaforma dedicata. Gli **interventi formativi sugli strumenti di lavoro** mirano ad affinare le competenze nell'uso di tool come Excel e dei sistemi gestionali specifici anche trasversali alle aree di competenza aziendale. Ne è un esempio la già citata formazione sull'utilizzo dell'ATS proprietario o la formazione, trasversale alla Divisione Alti Profili, al Marketing, alle Aree Specialistiche e all'Ufficio Ricerca e Selezione di Umana, sull'utilizzo di piattaforme professionali quali Linkedin. Alla luce dei nuovi sviluppi tecnologici, è stata predisposta una **formazione introduttiva all'Intelligenza Artificiale** per tutto il personale interno, che tocca anche le sue implicazioni legali, e un **modulo sull'uso di ChatGPT e GPT4** specifico per i responsabili di funzione e seconde linee.

Attraverso una piattaforma dedicata, tutti i dipendenti di Umana devono seguire corsi di formazione sul tema della **cybersecurity** e partecipare a campagne di assessment per verificare il livello di apprendimento raggiunto. Inoltre, per aumentare ulteriormente la consapevolezza del personale, la piattaforma permette di organizzare sistematicamente campagne strategiche di phishing.

Un'altra importante area di intervento riguarda le competenze trasversali. Numerose Academy offrono formazione sulle Soft Skills, al fine di incentivare la crescita personale e l'acquisizione di capacità organizzative e gestionali.

Ai collaboratori dell'Area Politiche Attive, Relazioni Esterne e Ufficio Legale è stato dedicato il corso sulla **comunicazione e gestione manageriale delle crisi aziendali**, nonché dei processi di riorganizzazione e ristrutturazione con impatti occupazionali; mentre per i referenti dell'Area Assistenza Familiare è stato previsto un corso di formazione dedicato.

Inoltre, è stato predisposto un aggiornamento riguardante i contratti di **staff leasing** e il processo di **stabilizzazione**, che considera l'intero percorso del lavoratore, dal primo contratto con l'Agenzia fino alla sua eventuale ricollocazione presso altre Aziende Clienti, garantendo continuità lavorativa e supporto per i dipendenti di filiale.

Di rilievo anche l'**attività formativa per la docenza** erogata dall'Ufficio Formazione e Sviluppo Risorse Umane verso il personale interno.

Si ricorda, infine, la **formazione su diversità, equità ed inclusione e parità di genere** erogata al personale di Umana. Con riguardo all'inclusione, è presente un **modulo formativo sull'utilizzo di tecnologie assistive per il personale interno non vedente**.

Nel 2024 il Catalogo Formativo Umana, grazie al quale è possibile accedere a corsi formativi tecnici e trasversali in modalità FAD sincrona, è stato condiviso con i responsabili di funzione, i coordinatori PAL, i responsabili di zona e i capi area commerciali, al fine di testarne l'utilizzo e la fruibilità.

Nel campo della formazione interna, Umana Forma, U.Form. e Uomo e Impresa hanno accumulato molteplici esperienze nel corso degli anni, che hanno portato alla creazione di percorsi formativi sia standardizzati che personalizzati.

La formazione obbligatoria coinvolge i dipendenti del Gruppo, con alcuni percorsi destinati a tutti indistintamente e altri riservati a persone specificamente individuate. Ad esempio, la **formazione base e specifica sulla sicurezza** coinvolge tutti i dipendenti, sia nella prima edizione che negli aggiornamenti.

La formazione per addetti al primo soccorso e per addetti antincendio è rivolta ai dipendenti incaricati. L'ufficio formazione di Umana tiene traccia di queste e altre attività formative per attivare gli aggiornamenti necessari. Nel 2024 è stata erogata a tutti i dipendenti formazione obbligatoria sul MOG 231 a tema "Responsabilità Amministrativa degli enti dipendente da reato".

Nell'**induction dei neoassunti** di Umana Forma e U.Form., oltre alla consueta formazione obbligatoria, è stato strutturato un **percorso di affiancamento** presso gli uffici della sede di Marghera di Umana Forma, della durata di una o due settimane. La durata effettiva viene concordata tra i responsabili degli uffici e la direzione, in base a fattori come la seniority della risorsa e la provenienza dal settore. La sede di Marghera permette di osservare l'organizzazione e le dinamiche degli uffici centralizzati e trasversali, come amministrazione e rendicontazione, offrendo un affiancamento operativo e di ampio respiro.

Per le risorse assunte presso le filiali dislocate sul territorio nazionale, questo rappresenta un'importante occasione per conoscere il gruppo di lavoro con cui si interfacceranno quotidianamente a distanza. Successivamente, dove possibile, segue un **affiancamento operativo presso una filiale di Umana**, della durata di 3-5 giornate. Questa attività, ripresa nel 2023 dopo lo stop pandemico, è confermata anche per il 2024.

Con riferimento alla **formazione tecnica** (di addestramento e aggiornamento), Umana Forma, U.Form. e Uomo e Impresa pianificano percorsi formativi specifici per i propri collaboratori. Le tematiche trattate nel 2024 da Umana Forma e U.Form. includono il processo di certificazione degli apprendimenti, la certificazione delle competenze, il Fondo Nuove Competenze, la struttura e le linee di sviluppo del PNRR, la sicurezza informatica e la protezione dei dati personali, la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche e degli enti, e gli aggiornamenti periodici sui fondi interprofessionali, come previsto dal sistema di accreditamento.

Rispetto alla **formazione erogata alla forza commerciale**, Uomo e Impresa organizza percorsi di aggiornamento sulla situazione del mercato del lavoro e sulle strategie commerciali. Nel 2024, l'Area Commerciale di Umana

Forma e U.Form. ha partecipato a incontri formativi per acquisire conoscenze su sostenibilità ambientale e sociale e innovazione, con un focus su come questi temi influenzano i processi HR. Durante il percorso di onboarding dei nuovi commerciali, è stato introdotto un momento dedicato con un esperto interno per allineare le competenze. Inoltre, nelle riunioni commerciali settimanali vengono costantemente approfondite tematiche e metodologie innovative per mantenere la competitività sul mercato e aprire nuovi scenari con le aziende clienti.

Sono stati organizzati internamente **percorsi dedicati alle soft skills**, modulati in base al contesto economico e strutturale delle aziende. Questi percorsi mirano a supportare lo sviluppo di specifiche progettualità strategiche e includono tematiche come la gestione dei team, il team building, la comunicazione, la gestione del tempo e la gestione dello stress.

Al fine di rafforzare la conoscenza rispetto alle evoluzioni normative e ai trend di mercato, sono stati organizzati da Umana Forma e U.Form. **incontri interni di aggiornamento e confronto sul tema della sostenibilità**, con il coinvolgimento di collaboratori specializzati sul tema ed afferenti all'Area Sviluppo e Innovazione. Sono state affrontate tematiche di sostenibilità ambientale e sociale, innovazione organizzativa e digitale, e argomenti tecnici avanzati come la scrittura progettuale e il project management. Questi percorsi formativi, validi per i crediti Fondimpresa e erogati dall'ente Forma Del Tempo, hanno totalizzato 30 ore di formazione ciascuno. Alcuni dei temi trattati includono il benessere digitale, l'intelligenza artificiale nella gestione della conoscenza, la cybersecurity, la sostenibilità integrale applicata ai bilanci ESG, e il people management.

Nel 2024 Umana Forma e U.Form. hanno erogato **315 ore di formazione onboarding** e **3 ore di alta formazione e di formazione sulla sostenibilità**.

Un approccio strutturato e la costante attenzione all'attività formativa permettono al Gruppo di monitorare sistematicamente e puntualmente i fabbisogni aziendali, pianificando la formazione e progettando percorsi che rispondano alle reali esigenze degli interlocutori.

ORE PER TIPOLOGIA DI FORMAZIONE (GRI 404-1)

	u.m.	2022	2023	2024
Compliance	ore	597	810,5	2.099
Formazione manageriale e linguistica		4.822	3.061,5	3.276,3
Induction per i nuovi assunti		937	1.075,5	1.820,3
Salute e sicurezza		4.640	4.959	3.313
Formazione in ingresso		11.134,5	14.045	11.633
Formazione tecnica		10.254,5	6.531,5	10.511,8
Soft skills		1.112	812,5	928,5
Formazione informatica		643	547	3.063,8
Ore totali di formazione	**ore**	**34.140**	**31.842,5**	**36.645,5**

Oltre 102.600
ore di formazione erogate nel triennio 2022-2024

In totale, nel corso del 2024, il Gruppo Umana ha erogato **36.646 ore di formazione**, di cui 6.223 ore dedicate alla formazione obbligatoria.

Il 2024 ha visto aumentare le ore di formazione erogate, dopo un leggero calo registrato nel 2023, a consolidamento dell'attenzione che viene data al training e alla necessità di ricoprire con esso i fabbisogni delle persone.

NUMERO DI ORE DI FORMAZIONE MEDIE ANNUE PER DIPENDENTE (GRI 404-1)

	2022			2023			2024		
	Uomini	**Donne**	**Totale**	**Uomini**	**Donne**	**Totale**	**Uomini**	**Donne**	**Totale**
Quadri	12,8	32,9	**21,2**	16,2	25.0	**20,5**	13,8	14,4	**14,1**
Impiegati	20,1	25,7	**25,0**	17,9	23,7	**22,9**	20,6	28,2	**27,2**
Operai	2,5	0	**2,5**	8	0	**8**	4,1	0	**4,1**
Totale	**18,5**	**25,9**	**24,7**	**17,4**	**23,7**	**22,8**	**19,2**	**27,8**	**26,5**

Come mostrato nella tabella, in media, sono state erogate **più di 26 ore annue per dipendente**.

All'interno del monte ore di formazione erogata si rileva la formazione di benvenuto, elemento che ha sempre rivestito un'importanza fondamentale per il Gruppo. I percorsi di formazione sono attualmente distinti tra il personale della sede centrale e quello dislocato a livello territoriale. A tutto il personale delle sedi centrali di Umana viene garantito un onboarding attraverso una formazione mirata su Umana e i suoi servizi, le società del gruppo, il giro del lavoro, le certificazioni, l'organigramma aziendale e una visita organizzata presso gli uffici presenti nelle sedi, al fine di conoscere i referenti e comprendere l'importanza dell'interfunzionalità. A livello territoriale, per il personale di filiale, è prevista una formazione tecnica della durata di un anno, che include i moduli primi passi, neoassunti, CVing - Indeed, contrattualistica, cliente persona/azienda, pillola analisi dati, commerciale e contrattualistica avanzato.

Proseguono le **giornate formative "Benvenuto in Umana"**, in cui i nuovi dipendenti del Gruppo conoscono personalmente il management e vengono avvicinati ai servizi al fine di rendere più proficuo il loro inserimento. A partire dal 2024, ai neoassunti viene illustrato il Sistema di Gestione, il Bilancio di Sostenibilità e il Welfare a loro dedicato. L'esperienza si completa con una visita guidata alle due sedi principali di Umana, durante la quale alcuni collaboratori interni, appositamente formati, spiegano le funzioni degli uffici e le dinamiche operative, contribuendo a ridurre la distanza tra territorio e sede nazionale.

A tutte le persone assunte presso le sedi vengono presentati, da un referente dell'Ufficio Formazione, i servizi offerti, le società del gruppo, le aree specialistiche e l'organizzazione aziendale. In aggiunta viene organizzata una visita in tutte le principali sedi aziendali, della durata complessiva di 4 ore.

Al termine del primo anno di lavoro dell'operatore di filiale, si svolge l'evento celebrativo **YoUday**, che ha l'obiettivo di evidenziare i punti di forza del nuovo collaboratore e le aree in cui può crescere. A tal proposito, tutti i trainer aziendali ricevono una formazione tecnica per un efficace sviluppo dell'evento.

Per mantenere un'interazione continua e costante, le società del Gruppo organizzano diverse occasioni di dialogo con gli interlocutori coinvolti nei processi formativi. Ciò include un **confronto periodico** con la direzione aziendale e i responsabili di funzione per definire e monitorare il piano formativo annuale sulla base dei fabbisogni formativi, ma anche questionari di **customer satisfaction** somministrati a tutti i discenti attraverso la piattaforma ULearn. Sono stati formalizzati anche i processi di valutazione per il personale di filiale.

Tra gli altri processi per il monitoraggio dell'efficacia formativa, vi sono: **colloqui one to one** con corsisti, **report di fine corso** per docenti interni ed esterni, **focus group periodici** con personale interno circa ambiti di miglioramento relativi a temi e fabbisogni specifici, preparazione e allineamento dei docenti.

I dipendenti della società Uomo e Impresa restituiscono i **questionari di assessment** prima dell'avvio di ogni

Academy. La relazione con la direzione operativa e la direzione vendite è cruciale per l'**organizzazione logistica dei corsi**, e il confronto periodico con l'amministrazione del personale garantisce la registrazione dei nuovi ingressi in Azienda.

La **ricerca e selezione di nuovi docenti** esterni è un processo continuo, così come il contatto con i referenti delle sedi di Umana Forma, U.Form., Alti Profili e alcune filiali di Umana per la prenotazione di aule e ambienti utili allo svolgimento delle sessioni formative. Infine, il **confronto con l'Area IT di Attiva** è necessario per l'implementazione del portale della formazione **ULearn**.

È degna di nota **la partecipazione del Direttore Generale di Uomo Impresa ad AISO** (Associazione delle Società di Outplacing) in qualità di vicepresidente dal 2020. Inoltre, fa parte del Comitato Consultivo del Corso di Dottorato di Ricerca in "Humanities, Technologies and Society", organizzato dalla Fondazione Collegio San Carlo di Modena, dall'Almo Collegio Borromeo di Pavia e dall'Università di Modena e Reggio Emilia.

Impegni per il futuro

Il Gruppo Umana ha delineato alcune azioni per innalzare il livello della formazione interna, con l'obiettivo di raggiungerle entro il 2025.

Per quanto riguarda la **formazione sul Sistema di Gestione Integrato**, la Società intende aumentare la consapevolezza dei dipendenti sulle politiche adottate in relazione ai requisiti ESG. In particolare, verrà sviluppato un modulo e-learning sul Sistema, sugli strumenti disponibili per il governo dei processi, sui risultati attesi e sui canali di comunicazione, coinvolgendo tutto il personale verso il miglioramento continuo.

Il Catalogo Formativo Umana sarà esteso a tutto il personale interno al fine di coinvolgere tutte le linee aziendali, permettendo di personalizzare la loro crescita professionale. Il Catalogo comprenderà corsi online sincroni su tematiche tecniche e trasversali, prenotabili e fruibili gratuitamente.

Saranno introdotti per tutti i dipendenti brevi **corsi di formazione sul tema degli abusi e delle molestie**, con l'obiettivo di sensibilizzare e informare i collaboratori su queste problematiche.

Il personale interno interessato all'Area Specialistica Integrazione avrà accesso a un **programma dedicato alla lingua inglese**, con la possibilità di migliorare la propria conoscenza dell'idioma e ottimizzare le proprie capacità di speaking.

In tema maternità, invece, con il **progetto Bando Riparto** verranno sviluppati percorsi di formazione, di supporto professionale e psicologico dedicati alle collaboratrici durante il periodo pre e post maternità, al fine di facilitare un rientro sereno e armonioso al termine del congedo.

Uomo e Impresa ha pianificato l'introduzione di nuovi **moduli di formazione interna per la crescita professionale**, tra cui corsi tecnici specifici sull'utilizzo del test di managerialità Manage-R, formazione di base sull'utilizzo dell'AI sui social media e corsi su come gestire efficacemente i feedback, sia nella ricezione che nella comunicazione.

Uno dei focus dell'attività di Umana Forma e U.Form. sarà la **formazione in tema sostenibilità e innovazione** per tutta la popolazione aziendale, grazie alla partecipazione di formatori e testimonial esperti del tema. Il fine sarà fornire strumenti utili per dialogare con le imprese in modo sicuro e intercettarne i bisogni formativi.

Le competenze commerciali verranno potenziate tramite l'affiancamento dei docenti negli appuntamenti aziendali o presso gli enti. Dal 2025, il **programma di onboarding dei nuovi commerciali di Umana Forma e U.Form.** verrà integrato con una formazione specifica sull'organizzazione aziendale (reparti di un'azienda, struttura, organigramma, funzioni). Gli incontri verranno estesi, su base volontaria, anche ai commerciali già in forza e saranno programmati degli incontri con esperti di alta formazione.

Verranno realizzate **azioni di comunicazione** mirate alla diffusione e fruizione delle iniziative realizzate grazie al **progetto Vivi Umana** e il personale parteciperà a **seminari o gruppi di lavoro tematici** per aumentare il coinvolgimento nello sviluppo di progetti formativi complessi.

Infine, verranno attivate **soluzioni formative bottom-up**, derivanti da scelte consapevoli, auto-determinate, e dal confronto tra i lavoratori stessi, utilizzando anche le opportunità di formazione messe a disposizione dal programma di Welfare aziendale.

4.2 Salute e sicurezza per i dipendenti diretti

La salute e la sicurezza dei dipendenti sono da sempre un aspetto cruciale e strategico per il Gruppo, che si impegna a creare un ambiente di lavoro sicuro e protetto, in cui venga promossa una cultura aziendale che prevenga incidenti e danni alla salute. Il Gruppo è determinato a migliorare i comportamenti e rafforzare la cultura aziendale per la salute e sicurezza sul lavoro.

L'approccio a questo tema è strutturato su più livelli:

- **Politica aziendale**
  In cui sono definiti gli obiettivi e gli impegni del Gruppo in questo ambito, aggiornata nel 2024 per rispondere ai requisiti della norma **ISO 45001:18**.

- **Modello organizzativo**
  Ai sensi del **D.Lgs. 8 giugno 2001 n. 231**, comprende il **Codice Etico** e il **Codice di Condotta**, e ha lo scopo di esporre la strategia del Gruppo in materia di Sicurezza sul Lavoro, delineando i principi per la tutela dei lavoratori, considerati imprescindibili nella gestione delle attività per tutte le società del Gruppo.

- **Sistema di gestione organizzativa**
  Conforme ai requisiti delle Norme **SA8000:14** e **ISO 45001:18** e alla normativa vigente, generale e di settore sulla prevenzione dei rischi, disciplinata dal **D.lgs. 81/08** per tutte le società del perimetro oggetto di rendicontazione.

Per quanto riguarda gli aspetti di salute e sicurezza, è stato istituito un Servizio di Prevenzione e Protezione, che ha collaborato per la redazione di specifiche Valutazioni dei Rischi ai sensi dell'art.28 del D.lgs. 81/08. I ruoli e le responsabilità relativi sono definiti nei Documento di Valutazione dei Rischi, generali e per aspetti specifici.
Le responsabilità legate ai singoli processi sono riportate invece nelle rispettive griglie di processo.

Umana ha inoltre istituito un Comitato Salute e Sicurezza a composizione collegiale in cui operano membri esponenti del management aziendale e rappresentanti dei lavoratori, specificatamente dedicato alle questioni legate alla salute e alla sicurezza dei lavoratori. Il Comitato collabora fattivamente con il Servizio di Prevenzione e Protezione per garantire il continuo miglioramento delle performance aziendali in materia.

Nell'ambito della gestione della salute e della sicurezza sul lavoro, sono stati identificati in maniera olistica i fattori interni ed esterni relativi alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro che possono influire sugli obiettivi e sulle performance dei processi aziendali. Sono state considerate le parti interessate interne ed esterne e i loro interessi, comprese le esigenze e i requisiti legali applicabili, anche in relazione alle tematiche di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. Successivamente, i processi sensibili per quanto riguarda gli aspetti di salute e sicurezza sono stati integrati nelle procedure gestionali. Il sistema ha un duplice obiettivo: monitorare le performance interne e fornire uno strumento di gestione delle attività aziendali, analizzando dettagliatamente le informazioni provenienti dalle parti interessate (clienti, corsisti, lavoratori somministrati); promuovere una maggiore consapevolezza sulle tematiche di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro tramite il proprio personale operativo, i partner e i canali di marketing, rafforzando così il proprio ruolo sociale all'interno del tessuto produttivo nazionale.

Grazie ad un sistema di indicatori del Modello di Organizzazione, Gestone e Controllo e del Sistema di Gestione, tutte le aziende del Gruppo monitorano le proprie performance in termini di numero di infortuni occorsi al personale interno e numero di segnalazioni su tematiche di salute e sicurezza pervenute ai rispettivi Organismi di Vigilanza.

Per quanto riguarda Umana, la strategia aziendale è delineata nel Manifesto della Responsabilità Sociale, nel Codice Etico e nella **Politica Aziendale**, rivista nel 2021 con l'aggiornamento relativo ai requisiti dei nuovi standard volontari, in particolare la ISO 45001:2018, per l'integrazione del Sistema di Gestione Organizzativo e revisionata nel 2024.

In Umana, è attivo un sistema di raccolta e analisi dei dati di ritorno relativi all'andamento infortunistico dei lavoratori in somministrazione. Un altro elemento di riscontro della conformità ai requisiti di salute e sicurezza definiti dalla normativa e dal Sistema di Gestione è costituito dalle segnalazioni eventualmente pervenute.

Per quanto attiene alla gestione della salute e del benessere dei lavoratori, come previsto dalla normativa vigente, in funzione della Valutazione dei Rischi, le società del Gruppo hanno attivato la **Sorveglianza Sanitaria** relativamente alle mansioni che prevedono l'uso di videoterminali, la conduzione di carrelli elevatori elettrici e l'esecuzione di lavori in quota La sorveglianza sanitaria è affidata a medici competenti, di cui si verificano periodicamente i requisiti, controllandone i titoli e consultando l'Elenco Nazionale dei medici competenti.

Valutazione dei rischi per salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

Il Gruppo ha effettuato una **valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro**, definita dall'art. 2 del D.lgs. 81/2008 come una "*valutazione globale e documentata di tutti i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori presenti nell'ambito dell'organizzazione in cui essi prestano la propria attività, finalizzata ad individuare le adeguate misure di prevenzione e di protezione e ad elaborare il programma delle misure atte a garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di salute e sicurezza*". Tale valutazione considera, ove applicabile e non specificato diversamente dalle normative tecniche, l'identificazione di tutti i pericoli presenti nei luoghi di lavoro e derivanti dalle attività svolte, la valutazione documentata dei rischi derivanti con valutazione di magnitudo e probabilità di accadimento e l'individuazione delle mansioni soggette a rischi specifici. Inoltre, prevede una relazione sulle misure di prevenzione e di protezione adottate, nonché sui dispositivi di protezione individuali per le mansioni soggette a rischi specifici, ove presenti.

I rischi negli ambienti di lavoro sono identificati attraverso un'analisi approfondita dei pericoli, delle situazioni pericolose e delle misure di prevenzione e protezione adottate. Per ogni pericolo individuato, si verifica che i requisiti legislativi siano soddisfatti, attuando tutte le misure tecniche, organizzative e procedurali necessarie, inclusi i Dispositivi di Protezione Individuale, la formazione e l'addestramento, e la sorveglianza sanitaria, se prevista.

La valutazione dei rischi considera le condizioni che possono determinare un'esposizione specifica, come quelle delle lavoratrici in gravidanza, le differenze di genere, l'età, la provenienza e la tipologia contrattuale. La valutazione è effettuata utilizzando metodiche e criteri adeguati alle situazioni lavorative, tenendo conto dei principi generali di tutela previsti dall'art. 15. In assenza di indicazioni specifiche, si utilizzano criteri basati sull'esperienza e la conoscenza delle condizioni lavorative, supportati da dati sugli infortuni, profili di rischio e norme tecniche. La stima del rischio è effettuata utilizzando una scala semi-quantitativa proposta da ISPESL.

La valutazione del rischio correlata la probabilità di accadimento con l'entità dei possibili danni, considerando il livello potenziale di danno, la frequenza e tipologia degli infortuni, l'esperienza lavorativa, il tempo di esposizione, la formazione dei lavoratori e le misure di prevenzione adottate. I risultati della valutazione sono riportati nel **Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)**, redatto ai sensi dell'art. 28. Questo processo si concretizza in DVR specifici per ciascuna sede centrale e in un DVR trasversale per le sedi operative distribuite nel territorio nazionale. Inoltre, sono stati definiti specifici piani di emergenza per i luoghi di lavoro nei quali vige l'obbligo di prevedere rischi aziendali legati ai temi di salute e sicurezza che possono impattare l'efficacia dei processi aziendali.

Nell'ottica del miglioramento continuo, questa documentazione è stata aggiornata per soddisfare i requisiti della ISO 45001. In particolare, la valutazione dei rischi aziendali, legata all'analisi del contesto, è stata integrata considerando il concetto di rischio come "effetto dell'incertezza" rispetto al raggiungimento degli obiettivi, in linea con la ISO 31000.

Tutti i lavoratori vengono formati sulle procedure da seguire e i comportamenti da tenere per lo svolgimento delle attività tipiche delle proprie mansioni. Inoltre, è stata svolta **un'analisi degli infortuni**, come previsto dal Sistema di Gestione, identificando le cause remote per potervi porre rimedio attraverso specifiche azioni correttive.

In relazione al numero e al tasso di infortuni dei dipendenti diretti, **si conferma il basso numero di eventi infortunistici nel triennio 2022-2024**.

NUMERO E TASSO DI INFORTUNI DIPENDENTI DIRETTI (GRI 403-9)

	2022			2023			2024		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero totale di infortuni di cui:	0	3	**3**	1	0	**1**	0	0	**0**
Sul lavoro	0	3	**3**	1	0	**1**	0	0	**0**
In itinere[1]	0	0	**0**	0	0	**0**	0	0	**0**
Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze[2]	0	0	**0**	0	0	**0**	0	0	**0**
Tasso di infortunio sul lavoro[3]	0	0.4	**0.3**	0,7	0	**0,1**	0	0	**0**
Ore lavorate	271.727	1.519.350	**1.791.077**	291.793	1.564.938	**1.856.731**	312.935	1.640.926	**1.953.861**

Per quanto riguarda gli infortuni non in itinere registrati nel corso del 2022 si riscontrano n. 2 infortuni stradali e n. 1 infortunio dovuto a caduta accidentale. Nel 2024 non è occorso alcun infortunio sul lavoro presso la capogruppo Umana S.p.A.

Nel 2024, il Gruppo Umana non ha registrato malattie professionali e non si sono registrati decessi.

Tutte le società promuovono attivamente **la partecipazione e la consultazione del personale** nello sviluppo del Sistema di Gestione, nel miglioramento dei processi operativi e nella valutazione delle pratiche di prevenzione e controllo delle attività, comprese quelle legate alla salute e sicurezza sul lavoro. Le consultazioni possono coinvolgere anche parti interessate esterne, se necessario. Tali processi vengono attivati in caso di riorganizzazione aziendale o del Gruppo, nuovi processi o procedure, nuove operatività o sostanziali modifiche al Sistema, introduzione di attrezzature nuove modifiche a quelle esistenti, potenziamento dell'infrastruttura hardware o software, implementazione di nuovi controlli o modifica a controlli esistenti, cambiamenti nella gestione delle attività, inclusa l'organizzazione in caso di emergenza, e introduzione di nuovi obblighi normativi d'interesse per l'attività svolta.

Il processo di comunicazione avviene attraverso la condivisione puntuale delle informazioni, **incontri periodici** con i Responsabili di Funzione da parte del Consiglio Direttivo, la costituzione di un **Social Performance Team**, che include anche le rappresentanze dei lavoratori in base al Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale (SA8000), per quanto riguarda Umana, unica Azienda certificata per questa norma, e l'apertura di **canali di comunicazione dedicati**. Tali canali vengono comunicati ai dipendenti al momento dell'assunzione con la consegna della documentazione necessaria (come una specifica "scheda rischi") e sono resi disponibili anche sul sito internet aziendale.

---

1 In Itinere considera gli infortuni in itinere quando il trasporto è stato organizzato dall'organizzazione.

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

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

In più, Umana ha creato un **indirizzo mail dedicato per la comunicazione tra lavoratori e Azienda sugli aspetti di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro**, previsto dal Sistema SA 8000, che permette ad ogni lavoratore, diretto o somministrato, di comunicare qualsivoglia necessità o segnalazione.

In caso di infortuni, se possibile, il personale della filiale **intervista il lavoratore** per raccogliere informazioni sull'accaduto, verificare il rispetto delle procedure previste dall'utilizzatore e identificare eventuali difformità.
Il Gruppo si impegna a diffondere la **comunicazione in tema salute e sicurezza** anche in collaborazione con gli enti preposti. L'opuscolo "**Sicurezza sul Lavoro: conviene a tutti**", realizzato in collaborazione con INAIL Veneto, mostra con esempi pratici i vantaggi degli investimenti in sicurezza per aziende e lavoratori. Nel 2024, la pubblicazione è stata completamente rivista e aggiornata.

Umana ha eletto **4 Rappresentanti del Lavoratori per la Sicurezza (RLS)**, mentre ogni società del Gruppo ha un proprio **Rappresentante dei Lavoratori**. I nominativi sono comunicati ai lavoratori durante la formazione iniziale sulla sicurezza e nei periodici aggiornamenti, e sono pubblicati nel DVR, accessibile a tutti. Inoltre, il Comitato per la Diversità, l'Equità e l'Inclusione raccoglie e gestisce **eventuali situazioni di abuso fisico, verbale o digitale**, eventualmente occorsi o segnalati dal personale durante il rapporto di lavoro.

Infine, come già introdotto nei precedenti capitoli, il Gruppo ha istituito il sistema del Whistleblowing, per prevenire la commissione di illeciti inclusi quelli relativi alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, come previsto dal D.lgs. 231 e in conformità al D.lgs. 24/2023, I regolamenti specifici, che descrivono le violazioni segnalabili, i diritti e i doveri dei segnalanti, i requisiti per la tutela dell'identità dei segnalanti e le modalità di gestione delle segnalazioni, sono riportati nei documenti dei Modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo, pubblicati nelle sezioni dedicate dei siti istituzionali delle società.

Il tema della **formazione sulla sicurezza** è di fondamentale importanza per il Gruppo. L'ufficio dedicato alla formazione del personale interno ha strutturato un processo formale affinché il personale di nuova assunzione, inclusi i consulenti commerciali, frequenti 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. Viene garantito un aggiornamento quinquennale rispetto alla normativa sopra citata e vengono progettati contenuti formativi altamente "personalizzati". Le società si avvalgono principalmente **docenti interni**, che possiedono i requisiti ministeriali, per l'erogazione dei corsi in materia di sicurezza, garantendo un'interazione maggiore. Invece, **i corsi ad elevato contenuto tecnico sono tenuti da docenti esterni qualificati**.

Dal punto di vista dell'attività svolta, nel corso del 2024 si rilevano i seguenti risultati[4]:

- **2 edizioni di Aggiornamento Primo Soccorso**, per complessive 8 ore
- **4 edizioni di Aggiornamento RLS**, per complessive 32 ore
- **119 edizioni di Aggiornamento Sicurezza Lavoratori Rischio Basso (FAD)**, per complessive 714 ore
- **45 edizioni Antincendio Livello 1**, per complessive 180 ore
- **6 edizioni di Antincendio Livello 2**, per complessive 48 ore
- **1 edizione di Antincendio Livello 3,** per complessive 16 ore
- **121 edizioni di FAD Sicurezza generale Registrata ULearn**, per complessive 484 ore
- **2 edizioni di FAD Sicurezza Specifica**, per complessive 8 ore
- **10 edizioni di Formazione Preposti alla Sicurezza sul lavoro,** per complessive 80 ore
- **16 edizioni di Guida Sicura ed Ecodrive**, per complessive 112 ore
- **59 edizioni di edizioni di Primo Soccorso**, per complessive 656 ore
- **237 edizioni di Sicurezza Specifica Rischio Basso (FAD)**, per complessive 945 ore.

4 Per "edizione" si intende un corso di formazione attivato per n.1 dipendente

Infine, è doveroso ricordare che le Società del Gruppo aderiscono al **fondo di assistenza sanitaria integrativa** per i lavoratori dipendenti del Contratto Collettivo Nazionale del Terziario. Attraverso Fondo Est, i dipendenti che soddisfano i requisiti possono accedere a prestazioni sanitarie dedicate. Per il personale con qualifica di "quadro", l'Azienda garantisce assistenza sanitaria integrativa tramite il fondo QuAS. Nell'ambito delle iniziative di welfare aziendale, sono disponibili **soluzioni per la salute dei lavoratori**, come fisioterapia, trattamenti osteopatici e centri termali.

TARGET

Il Gruppo si prefigge i seguenti obiettivi, da raggiungere entro la fine del 2025:

- **Migliorare la valutazione dei rischi e la loro gestione rispetto alle differenti sedi territoriali.**
- **Migliorare la sensibilizzazione del personale rispetto ai rischi stradali: 100% della popolazione che usa le auto aziendali coinvolta nella formazione su "Guida Anticipativa".**
- **Prevenzione di fenomeni di abuso o molestia nel luogo di lavoro: 100% del personale coinvolto nella formazione dedicata.**
- **Somministrazione di una survey dedicata volta ad indagare la presenza di fenomeni di abuso e molestia nel luogo di lavoro.**

Nello specifico, Umana si propone di:

- **Presidiare le dinamiche infortunistiche presso gli utilizzatori attraverso elaborazioni puntuali dell'andamento del fenomeno.**
- **Integrare il perimetro di certificazione ISO 45001 con 10 nuove filiali. Entro giugno 2025**

Supportare le persone attraverso le varie fasi di transizione nel mercato del lavoro

5

L'impegno per i lavoratori somministrati

L'impegno di Umana verso i **lavoratori in somministrazione** si fonda sul **rispetto delle regole**, l'**inclusione** e la **valorizzazione** delle persone. In quest'ottica, il Gruppo svolge un ruolo attivo nella **formazione** di personale qualificato, in grado di rispondere concretamente alle richieste in continua evoluzione del mercato del lavoro. Vengono infatti offerti regolarmente corsi di formazione e aggiornamento gratuiti, progettati per colmare eventuali gap di competenze e per favorire l'occupabilità e la crescita professionale dei candidati.

Umana accompagna i lavoratori in ogni fase del loro percorso professionale: prima, durante e al termine delle missioni. A ciò si affianca un sistema di **welfare** ricco e articolato, che include misure e agevolazioni pensate per promuovere il benessere della persona. Un approccio attraverso il quale Umana contribuisce attivamente a costruire un modello di occupazione orientato alla qualità.

5. L'impegno per i lavoratori somministrati

Highlights 2024

quasi **1 su 2**

PERSONE ASSUNTE IN SOMMINISTRAZIONE A TEMPO INDETERMINATO IN AZIENDE CLIENTI

25.823

PERSONE ASSUNTE IN SOMMINISTRAZIONE IN AZIENDE CLIENTI
(media 1° quadrimestre 2025)

35%

LAVORATORI SOMMINISTRATI DA UMANA DI NAZIONALITÀ STRANIERA

880

MEDIA MENSILE DEGLI APPRENDISTI IN FORZA IN SOMMINISTRAZIONE NEL 2024

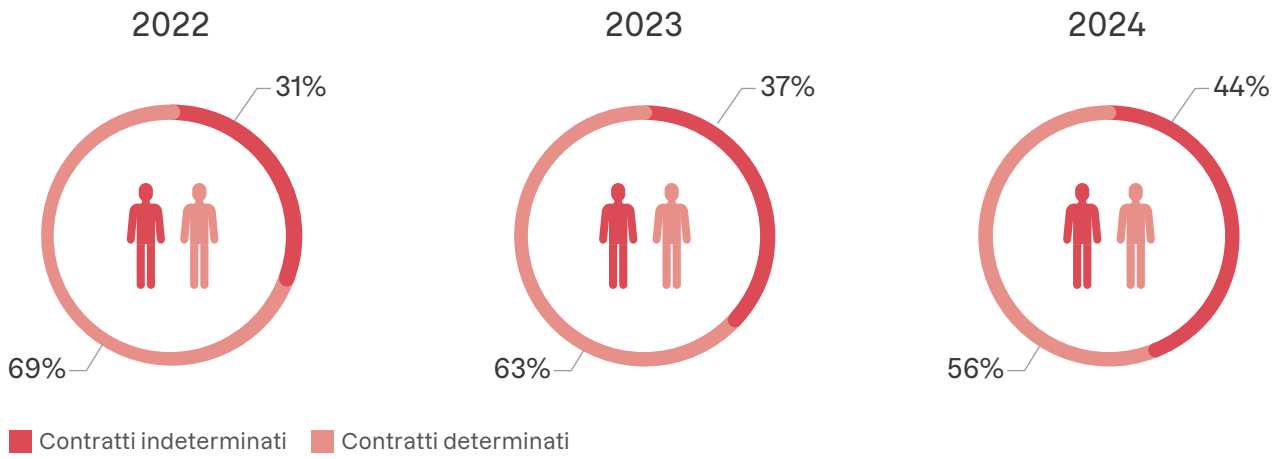
5.1 I numeri dei lavoratori somministrati

Al 31 dicembre 2024 erano **21.514**[1] **i lavoratori in somministrazione** presso le aziende clienti di Umana. **Le donne rappresentano oltre il 40% dei lavoratori in somministrazione**, una proporzione in costante crescita nell'ultimo triennio.

LAVORATORI IN SOMMINISTRAZIONE di UMANA PER ETÀ E GENERE: (GRI 405-1)

	2022			2023			2024		
Anni	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<= 29	7.419	3.399	10.818	7.367	3.185	10.552	6.288	2.681	8.969
30 - 50	5.613	4.409	10.022	5.569	4.515	10.084	4.892	3.980	8.872
>= 51	1.803	1.814	3.617	1.803	1.973	3.776	1.577	2.096	3.673
Totale	14.835	9.622	24.457	14.739	9.673	24.412	12.757	8.757	21.514

Nel 2024 oltre il 44% dei lavori in somministrazione è stato assunto con un **contratto a tempo indeterminato** (quasi 1 lavoratore in somministrazione su 2), con una crescita di 7 punti percentuali sul 2023 (37%).



Il numero di **apprendistati attivati** tra i lavoratori in somministrazione è un altro dato che testimonia il sempre crescente impegno nella valorizzazione di figure specializzate e nell'occupazione dei giovani nel mercato del lavoro. Nello specifico, **la media mensile degli apprendisti in forza in somministrazione nel 2024 è di 880**.

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

Rispetto all'origine geografica dei lavoratori in somministrazione presso le aziende clienti, i **lavoratori stranieri** al 31 dicembre 2024 rappresentano una quota del **35%**. Nel corso del 2024 le **persone avviate al lavoro** ammontano a **2.213** a cui è stato riconosciuto lo status di rifugiato o che sono in attesa dell'accesso alle forme di **protezione internazionale**.

1 *La media dei somministrati del primo quadrimestre 2025 è pari a 25.823*

5.1.1 Le iniziative di Diversity e Welfare

Diversità e inclusione per i lavoratori somministrati

Umana non si limita a sviluppare iniziative interne per i dipendenti: **estende i valori di diversità e inclusione anche ai clienti e agli altri stakeholder**. L'impegno di Umana è volto a promuovere una cultura dell'accoglienza, della diversità, delle pari opportunità e dell'integrazione. Allo stesso tempo, sottolinea l'importanza di un approccio professionale e competente da parte di tutti gli attori coinvolti, in una prospettiva di collaborazione progettuale. Infine, la dimensione territoriale è cruciale: è nei singoli territori che si concretizza il mosaico delle diverse iniziative, evitando dispersione di risorse, sprechi o sovrapposizioni.

Rispetto al tema della disabilità, l'obiettivo non è solo quello di aiutare le imprese a rispettare gli obblighi di legge in materia (Legge 68/1999), ma anche quello di **facilitare l'inserimento** di persone che creino **valore in azienda**. La somministrazione consente un monitoraggio più efficace dopo l'assunzione, permettendo alla persona disabile di beneficiare immediatamente di un rapporto di lavoro regolare, di una retribuzione contrattuale e del relativo versamento dei contributi. Il lavoratore può inoltre verificare se il lavoro e l'ambiente sono effettivamente adeguati.

La possibilità di stipulare **contratti di somministrazione** della durata di un anno favorisce l'efficacia del supporto di Umana alle aziende nella gestione dei lavoratori con disabilità, rendendo il Gruppo un vero e proprio partner per l'inclusione lavorativa. La **consulenza alle aziende sugli obblighi legislativi e le azioni di sensibilizzazione e accompagnamento nell'inclusione lavorativa** sono parte integrante del lavoro di Umana.

La somministrazione rappresenta quindi un valido strumento per facilitare l'inserimento lavorativo di persone anche con disabilità complesse. Un approccio graduale permette all'azienda di interagire in modo più efficace con persone con disabilità, anche gravi. Azienda e lavoratore possono conoscersi, valutare l'efficacia dell'inserimento e decidere successivamente se e come consolidare il loro rapporto.

Per promuovere un'inclusione efficace, Umana **monitora costantemente il funzionamento del collocamento mirato nelle differenti regioni,** stabilisce **nuove partnership con associazioni del terzo settore** che si occupano di disabilità, **collabora con cooperative sociali su iniziative specifiche, crea relazioni anche con le associazioni di imprese**, come Confindustria, scuole secondarie di secondo grado e associazioni sportive (squadre miste o "speciali").

Oltre a realizzare proprie iniziative a favore delle persone con disabilità, Umana partecipa a **progetti finanziati o promossi dalla Pubblica Amministrazione** e a **molte iniziative gestite da organismi del terzo settore** (Fondazioni di Comunità, ONLUS, cooperative sociali, ecc.) che si propongono, tra le altre cose, di creare condizioni che facilitino l'accesso al lavoro da parte di lavoratori a rischio di marginalità sociale.

Oltre ai tirocini, che offrono all'Azienda la possibilità di inserire lavoratori in modo più flessibile, Umana **collabora attivamente con i bandi delle politiche attive del lavoro,** specificamente dedicati alla disabilità. In questo contesto, il tirocinio rappresenta un ottimo strumento per avvicinarsi al mondo del lavoro, riconoscendo in Umana un partner corretto e affidabile per il successo lavorativo delle persone con disabilità.

Umana è capofila di numerosi progetti finalizzati alla **sensibilizzazione sul tema della disabilità**, coinvolgendo tutti i livelli aziendali, dal management all'operatività quotidiana.

Tra questi, il **progetto Inclusive Mindset**, finanziato dalla Città Metropolitana di Milano, coinvolge 11 importanti imprese del territorio milanese e mira a sostenere le realtà aziendali nell'inserimento di persone con disabilità. Attraverso azioni di formazione personalizzate sulle esigenze aziendali, Umana si propone di portare in azienda la cultura dell'inclusione e della partecipazione di colleghi con disabilità.

Il **progetto Inclusion Makes the Difference**, finanziato dalla Provincia di Monza e della Brianza, ha lo stesso target e le stesse finalità di Inclusive Mindset, ma è rivolto alle aziende del territorio monzese. Unioncamere, invece, permette alle imprese di promuovere le stesse azioni di sensibilizzazione per le aziende della Lombardia.
La realizzazione e il monitoraggio di queste iniziative, che Umana si propone di finalizzare entro ottobre 2025, sono

gestiti in collaborazione con le divisioni specialistiche per l'inclusione e gli enti finanziatori,

In aggiunta, Umana ha sviluppato altri percorsi inclusivi sotto il nome di **Inclusive Insight**, progettati per rispondere alle esigenze specifiche delle aziende clienti. Questi progetti coinvolgono ragazzi e ragazze neodiplomati, spesso difficilmente collocabili senza un'adeguata formazione e accompagnamento al lavoro, nonché una preparazione adeguata dei team in cui verrebbero inseriti. I progetti prevedono cinque fasi: reclutamento di persone con disabilità in collaborazione con il territorio, selezione, academy di 240 ore su tematiche concordate con le aziende, formazione del personale aziendale, e inserimento in azienda con monitoraggio.

Tra questi, merita una menzione **Thinking Outside**, realizzato in collaborazione con Scuola Futuro Lavoro per favorire l'inclusione lavorativa di persone con sindromi dello spettro autistico. L'obiettivo principale è offrire una formazione professionale mirata, valorizzando le competenze di queste persone e facilitando il loro accesso al mondo del lavoro. Il programma si concentra sulla creazione di opportunità concrete di inserimento lavorativo, con particolare attenzione alle competenze IT e alla programmazione JAVA. Nel 2024, ha coinvolto ragazzi neodiplomati con sindrome dello spettro autistico ad alto funzionamento nella Città Metropolitana di Milano, offrendo loro una scuola di formazione perfettamente adatta alle loro esigenze, finalizzata all'inserimento in azienda.

Work Aut, con il supporto della Regione Piemonte, invece, ha coinvolto sei ragazzi e ragazze del territorio di Casale Monferrato e Alessandria, che sono stati formati e saranno avviati a tirocinio nei prossimi mesi. Il programma è rivolto a persone con gravi disabilità e mira a fornire competenze professionali specifiche, come la formazione per addetti al magazzino e nell'area informatica, per facilitare il loro accesso al mercato del lavoro. Gli obiettivi generali del progetto includono l'offerta di opportunità di formazione professionale per migliorare l'occupabilità di queste persone, la creazione di percorsi di inserimento lavorativo tramite tirocini in aziende del territorio, e la promozione dell'inclusione sociale e lavorativa attraverso il coinvolgimento di aziende sensibili al tema della diversità.

Infine, il **progetto AM.BO** si concentra sull'inserimento di persone con disabilità cognitiva, offrendo loro una formazione specifica sulle tematiche IT e facilitando l'integrazione lavorativa in otto team IT adeguatamente preparati. L'obiettivo principale è fornire una formazione specialistica nell'ambito dell'IT service per migliorare l'occupabilità di queste persone. Inoltre, il programma mira a favorire un inserimento lavorativo sostenibile attraverso l'integrazione in team aziendali formati per l'accoglienza, sensibilizzando le aziende coinvolte e promuovendo ambienti di lavoro inclusivi. La timeline del programma è predisposta da maggio 2024 a gennaio 2025. Quest'anno, AM.BO ha coinvolto otto ragazzi e ragazze del territorio di Modena, che sono stati inseriti in azienda dopo aver partecipato a un'Academy di formazione specialistica sui sistemi informatici.

Umana, insieme ai colleghi dell'area orientamento, partecipa a **percorsi di transizione scuola-lavoro** destinati a ragazzi che escono dalle scuole secondarie di secondo grado con riconoscimento della legge 104. Questi percorsi includono colloqui individuali e attività di gruppo per potenziare le competenze trasversali e comprendere meglio le competenze tecniche. Inoltre, Umana supporta le famiglie nel passaggio dalla legge 104 al riconoscimento dell'invalidità ai sensi della legge 68/99.

Come sempre, l'impegno di Umana si sostanzia in una stretta collaborazione con le comunità e i contesti in cui Il Gruppo opera:

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

Supporto a realtà vicine al mondo della disabilità
Umana collabora con realtà vicine al mondo della disabilità, inclusi i servizi per la salute mentale, le associazioni di volontariato e le organizzazioni di pazienti affetti da malattie invalidanti, oltre che con scuole secondarie di secondo grado. In quest'ottica, propone i propri servizi con l'intento di favorire l'integrazione e la collaborazione a favore delle persone e delle proprie aziende clienti.

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

Partecipazione a Master
Umana partecipa come azienda partner al Master "Diversità e Inclusione" organizzato dall'Università di Udine, con l'obiettivo di contribuire alla formazione di professionisti nel campo della diversity.

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

Tale area agisce in coordinamento con gli operatori delle 152 filiali di Umana e vanta un'esperienza pluriennale in materia di **gestione di servizi per l'inserimento al lavoro di persone disabili**. Nata proprio per far fronte alla delicatezza dei processi di selezione di questo tipo di utenza, è composta da operatori che sono stati coinvolti in percorsi di formazione specifici, finalizzati ad individuare e valorizzare le potenzialità e le caratteristiche del candidato.

Oggi l'Area, composta da più operatori e tutor, si occupa anche dell'accompagnamento dei disabili nelle aziende, affiancandole nella gestione delle tematiche legate alla disabilità e all'integrazione lavorativa.

Welfare per i lavoratori somministrati

Le analisi dell'ISTAT, il Sistema Informativo Excelsior e del Ministero del Lavoro evidenziano un Mercato del Lavoro in continua evoluzione, richiedendo adattabilità da imprese e lavoratori. In questo contesto, l'Agenzia per il Lavoro è l'unica entità in grado di gestire il cambiamento, offrendo supporto mirato grazie alle sue competenze e a strumenti specifici.

Umana svolge un ruolo essenziale non solo come principale intermediario tra domanda e offerta di lavoro, ma anche nel supportare le persone attraverso le varie fasi di transizione nel mercato del lavoro. In un modello centrato sull'individuo, è fondamentale avere accesso a un sistema articolato di **welfare settoriale**, con misure personalizzate di sostegno, tutela e agevolazione fornite da **Ebitemp**, **Forma.Temp.** e il **Fondo di Solidarietà**. Questo ampio panorama fornisce al lavoratore in somministrazione una varietà di strumenti progettati per migliorare il suo benessere e le sue competenze.

Le misure finanziate da Ebitemp e Forma.Temp per i lavoratori somministrati si suddividono in tre categorie:

Misure di sostegno al nucleo familiare

Le misure a sostegno del nucleo familiare comprendono un contributo per l'**asilo nido**, oltre a sostegni alla **maternità**, all'**istruzione**, alla **persona con invalidità al 100%**, al **reddito** e un sostegno "una tantum" per l'**adozione** e l'**affidamento**.

Misure di tutela e cura per la salute della persona

Questa categoria include rimborsi per **ticket, vaccini, spese odontoiatriche private, lenti, piccoli interventi oculistici e ricoveri con grande intervento chirurgico** a pagamento, oltre a **sussidi per ricoveri ospedalieri**. Sono inoltre previsti un **pacchetto maternità, servizi di prevenzione per la donna, alta diagnostica per malattie oncologiche e indennità per infortunio**.

Misure di agevolazione

Tali agevolazioni comprendono **prestiti personali, trasporto extraurbano, mobilità territoriale e voucher per la formazione continua**.

Oltre a queste misure è disponibile anche la **previdenza complementare**. Dal 1º luglio 2015, i lavoratori con contratto di somministrazione, sia a tempo determinato che indeterminato, possono iscriversi al Fondo Fon.Te, il fondo negoziale di previdenza complementare del settore terziario, commercio, turismo e servizi. In base al CCNL di settore, i lavoratori somministrati che scelgono di destinare il TFR maturato al Fondo Fon.Te. beneficiano dei contributi dati dalla bilateralità (Ebitemp/Forma.Temp), permettendo loro di accumulare maggiori risorse per la pensione futura.

In questo contesto, Umana si afferma come promotrice e realizzatrice di un modello in cui il welfare di settore, considerato un vero e proprio investimento e segno di attenzione verso il capitale umano, aumenta significativamente il valore del servizio per le aziende utilizzatrici. Queste ultime possono contare su lavoratori consapevoli dei benefici tangibili a loro disposizione.

Grazie alle solide relazioni sindacali del settore e alle attività della Commissione Paritetica prevista dal CCNL delle Agenzie per il Lavoro, che include la funzione di istruzione e proposta di eventuali aggiornamenti e/o adeguamenti del CCNL alle Parti Sociali, il settore è in grado di rispondere prontamente a eventuali necessità straordinarie di implementazione delle misure.

Ebitemp

Ebitemp, l'Ente Bilaterale Nazionale per il Lavoro Temporaneo in Italia, offre una serie di servizi e prestazioni ai lavoratori somministrati in diversi ambiti, quali diritto allo studio, mobilità territoriale, polizze infortuni, sostegni alla maternità, tutela sanitaria, contributi asilo nido, e piccoli prestiti.

Nel corso del 2024, attraverso Ebitemp, i collaboratori di Umana hanno usufruito di oltre 5.652 prestazioni, tra cui 593 contributi a favore dell'istruzione, 447 prestiti e, soprattutto, oltre 3.750 contributi per la tutela sanitaria.

Rispetto all'anno precedente si può evidenziare un aumento di circa il 26% nelle prestazioni create da Ebitemp per i propri collaboratori, del 25% per i contributi a favore dell'istruzione e circa il 30% per i contributi per la tutela sanitaria.

2.365
LAVORATORI SOMMINISTRATI DI UMANA HANNO AVANZATO ALMENO UNA RICHIESTA (SU UN TOTALE DI 31.722 RICHIEDENTI)

+15%
RISPETTO AL 2023

5.652
PRESTAZIONI RICHIESTE DAI LAVORATORI SOMMINISTRATI DI UMANA (SU UN TOTALE DI 78.496 PRESTAZIONI)

+26%
RISPETTO AL 2023

Sono state estese anche ai lavoratori somministrati alcune convenzioni previste per lavoratori interni del Gruppo Umana, tra cui l'**assistenza fiscale** e le **convenzioni con Baia Holiday e Crédit Agricole Italia**.

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

Nel 2024, Umana ha introdotto due nuove iniziative a favore dei lavoratori somministrati.

La prima riguarda il **welfare formativo** per i lavoratori somministrati a tempo indeterminato. Umana ha ampliato i servizi di welfare, offrendo corsi gratuiti in collaborazione con ForIT, finanziati da Forma.Temp. Questi corsi sono disponibili tramite una piattaforma di e-learning e vengono erogati in modalità FAD asincrona. È previsto un incentivo di partecipazione, che viene incluso nell'imponibile fiscale e riconosciuto in busta paga. Al completamento dei corsi, i partecipanti ricevono un Open Badge, un distintivo digitale che può essere inserito nei profili social, come LinkedIn, o nei CV.

La seconda iniziativa è la creazione di un **opuscolo dedicato ai lavoratori somministrati**, che illustra in modo chiaro e comprensibile l'offerta di welfare e fornisce dettagli sui benefici e sui servizi essenziali disponibili, con l'obiettivo di garantire un accesso equo e trasparente a tutte le risorse. Attraverso questa iniziativa, Umana si impegna a sostenere il benessere dei propri dipendenti somministrati, promuovendo una cultura aziendale inclusiva e attenta ai bisogni di tutti.

5.1.2 Lavoratori stranieri in Italia: integrazione e opportunità

L'integrazione dei lavoratori stranieri nel mercato del lavoro italiano è un fattore chiave per lo sviluppo economico e sociale del Paese. Da sempre attenta a queste dinamiche, **Umana ha istituito nel 2024 l'Area Specialistica Integrazione**, un'iniziativa che struttura e potenzia il lavoro già svolto negli anni. L'Area opera su due fronti:

- **Integrazione Italia**, che si occupa dell'inserimento e della formazione di persone già presenti sul territorio italiano;
- **Integrazione Estero**, che sviluppa progetti nei Paesi di origine per formare lavoratori qualificati prima del loro arrivo in Italia, creando percorsi migratori sostenibili.

Grazie a questa struttura, Umana favorisce l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, rispondendo sia alle esigenze delle imprese, sempre più alla ricerca di competenze specifiche, sia a quelle delle persone in cerca di un'occupazione stabile.

L'incremento dei lavoratori stranieri somministrati

Nel 2024, **il 35% dei lavoratori somministrati da Umana è di nazionalità straniera**, un dato che evidenzia il ruolo centrale della formazione e dell'accompagnamento all'inserimento lavorativo. Attraverso percorsi strutturati, che comprendono orientamento professionale, formazione linguistica e specializzazione tecnica, Umana facilita l'accesso al mercato del lavoro, generando impatto positivo per lavoratori e aziende.

Form.Integra: formazione e inclusione per i lavoratori stranieri

Per supportare l'inserimento socio-lavorativo delle persone straniere, Umana ha promosso, in collaborazione con Umana Forma, **Form.Integra**, un progetto finanziato da Forma.Temp. ed Ebitemp che si articola in tre fasi principali:

- **Formazione linguistica e culturale**, con corsi di italiano e introduzione ai principi della cultura civica italiana;
- **Bilancio delle competenze**, per individuare il percorso formativo più adeguato;
- **Formazione professionale**, per sviluppare competenze richieste dal mercato del lavoro.

Nel 2024, attraverso Form.Integra, sono state erogate oltre **8.787 ore di formazione**, coinvolgendo un totale di **655 persone**, di cui 395 impegnate nelle attività di Bilancio delle Competenze, 464 nella formazione linguistica e culturale e 292 in attività di formazione professionale.

Progetto Ghana: un modello innovativo di migrazione sostenibile

Un esempio concreto dell'approccio di Umana all'integrazione lavorativa e sociale è il Progetto Ghana, un'iniziativa internazionale sviluppata in collaborazione con Confindustria Alto Adriatico, le istituzioni ghanesi e diverse realtà formative e imprenditoriali.

Lanciato ufficialmente il 6 aprile 2024 ad Accra, alla presenza del Presidente della Repubblica Sergio Mattarella, il progetto mira a selezionare e formare in Ghana cittadini con competenze tecniche specifiche, per poi inserirli nel mercato del lavoro italiano con un contratto di somministrazione.

Il percorso formativo si articola in:

- **Selezione dei candidati**, basata sulle competenze tecniche e sulla motivazione;
- **Formazione professionale**, realizzata presso due istituti dei Salesiani di Don Bosco ad Accra e Sunyani, con focus su settori chiave come saldatura e montaggio;
- **Formazione civico-linguistica**, per facilitare l'integrazione nel contesto italiano;
- **Inserimento lavorativo** presso aziende clienti in Friuli Venezia Giulia, con contratti regolari e supporto all'integrazione sociale

I primi **15 lavoratori formati** nell'ambito del Progetto Ghana sono arrivati in Italia nel settembre 2024 e sono stati inseriti in aziende del territorio. Il progetto proseguirà con ulteriori gruppi di candidati, consolidando un modello innovativo di migrazione circolare e sostenibile.

Grazie a questa iniziativa, Umana non solo risponde alle esigenze delle imprese, ma contribuisce attivamente a costruire percorsi lavorativi strutturati in Paesi di origine, offrendo prospettive concrete a chi desidera costruire il proprio futuro in Italia.

Premio "Welcome. Working for refugee integration." UNHCR

Alla vigilia della Giornata Mondiale del Rifugiato 2025, Umana è stata insignita, per il secondo anno consecutivo, del premio "Welcome. Working for refugee integration 2024" da UNHCR – l'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati.

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

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

5.1.3 Salute e sicurezza per il personale somministrato

La salute e la sicurezza dei dipendenti e dei lavoratori somministrati sono fondamentali per il Gruppo, che si impegna a garantire un ambiente di lavoro sicuro e a promuovere una cultura aziendale volta a prevenire incidenti e danni alla salute (come già anticipato nel capitolo 4.2). Il Sistema di Gestione Integrato mira a promuovere una maggiore consapevolezza su queste tematiche, considerando sia i fattori interni che esterni relativi alla salute e sicurezza. Tale sistema si applica a tutto il personale, compresi i lavoratori somministrati, nei limiti della normativa vigente. Così come per i dipendenti diretti, il Comitato Salute e Sicurezza presidia la gestione della salute e sicurezza anche per quanto riguarda i lavoratori somministrati. In più, grazie a specifici indicatori del Modello Organizzativo e del Sistema di Gestione, viene monitorato, tra gli altri, il numero di infortuni occorsi al personale somministrato su base trimestrale, al fine di valutarne l'andamento e, se nel caso, avviare iniziative specifiche in sinergia con le aziende utilizzatrici. Per quanto concerne nello specifico la salute e la sicurezza sul lavoro del personale somministrato sono fondamentali gli adempimenti legali e il rispetto della normativa vigente, nonché il rispetto del CCNL di riferimento.
Per i lavoratori somministrati, l'adempimento degli obblighi "safety" definiti dalla normativa in capo alle Agenzie per il Lavoro acquista un rilievo ancor più importante, dato che questi lavoratori hanno un duplice rapporto di lavoro: uno formale con l'Agenzia e uno sostanziale con l'utilizzatore. In particolare, i somministrati sono esposti ai rischi presenti presso le imprese utilizzatrici e, per questo, la presenza dell'Agenzia determina una maggiore garanzia di tutela. In quest'ottica, Umana garantisce ai lavoratori in somministrazione un'informazione costante sui rischi generali e specifici legati alle attività produttive e alla loro mansione. Al primo incarico, comunica inoltre la disponibilità dei canali interni per segnalazioni e whistleblowing, in conformità agli impegni presi in materia di responsabilità sociale, e fornisce tutti i documenti necessari, reperibili anche sul sito aziendale. L'obiettivo è assicurare il massimo coinvolgimento dei somministrati.
In un'ottica di collaborazione e supporto alle aziende utilizzatrici, Umana si impegna a fronte di specifici accordi ad erogare al personale somministrato la formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza prevista dalla normativa vigente, contrattualmente spettante alle suddette aziende. Per quanto riguarda l'andamento infortunistico del personale assunto per somministrazione presso le aziende clienti utilizzatrici, nel 2024 sono occorsi 1.076 infortuni.

NUMERO E TASSO DI INFORTUNI PERSONALE SOMMINISTRATO (GRI 403-9)

	2022			2023			2024		
	Uomini	**Donne**	**Totale**	**Uomini**	**Donne**	**Totale**	**Uomini**	**Donne**	**Totale**
Numero totale di infortuni di cui:	959	221	**1.180**	881	239	**1.120**	835	241	**1.076**
Sul lavoro	959	221	**1.180**	881	239	**1.120**	835	241	**1.076**
In itinere [1]	0	0	**0**	0	0	**0**	0	0	**0**
Infortuni sul lavoro con gravi conseguenze [2]	0	0	**0**	4	1	**5**	1 [3]	0	**1**
Tasso di infortuni sul lavoro [4] [5]	6,8	2,8	**5,4**	6,6	3,1	**5,3**	6,7	3,2	**5,4**
Tasso di infortuni sul lavoro gravi	0	0	**0**	0	0	**0**	0	0	**0**
Ore lavorate	28.123.099	15.821.306	**43.944.405**	26.577.369	15.331.663	**41.909.032**	24.915.073	15.052.415	**39.967.488**

1 *In Itinere considera gli infortuni in itinere quando il trasporto è stato organizzato dall'organizzazione.*

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

3 *Nel 2024 si è verificato n. 1 decessi a seguito di infortuni sul lavoro*

4 *I valori del Tasso di infortunio sul lavoro del 2022 sono stati riesposti in ragione di un ricalcolo delle ore lavorate.*

5 *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.*

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

6

L'impegno per le Comunità e il Territorio

Fin dalla propria fondazione, Umana ha assunto crescenti responsabilità etiche e sociali nei confronti del territorio in cui opera e dei propri stakeholder. Comunità e territorio rivestono un ruolo fondamentale nella crescita occupazionale del contesto nazionale in cui il Gruppo è attivo. Per generare valore e crescita reciproca, Umana ha scelto di collaborare con tutti gli stakeholder delle comunità in cui opera.

Coltivare ottime relazioni, intrattenere rapporti, costruire legami solidi è un approccio che ha generato risultati misurabili e sostenibili, contribuendo a costruire una credibilità e una reputazione durature nel tempo.

6. L'impegno per le Comunità e il Territorio

Highlights 2024

>80.000
GIOVANI RAGGIUNTI NEL 2024 GRAZIE AD EVENTI E INIZIATIVE DI ORIENTAMENTO IN PRESENZA E ONLINE

+700
SCUOLE COINVOLTE IN PERCORSI DI ORIENTAMENTO

17.537
PERSONE PRESE IN CARICO E SEGUITE DALL'AREA POLITICHE ATTIVE PER IL LAVORO

670
EVENTI DI DIALOGO E DI ORIENTAMENTO AL LAVORO NEL 2024

40
ISTITUTI TECNICO SUPERIORI CON CUI SONO ATTIVE COLLABORAZIONI IN ITALIA

60
ASSOCIAZIONI TERRITORIALI E DI CATEGORIA DI CONFINDUSTRIA A CUI UMANA È ASSOCIATA

ITS ACADEMY 2024
PREMIO CONFINDUSTRIA OTTENUTO DA UMANA

NASCE LA SQUADRA DI BASKET UNIFICATO REYER

558
CONTRATTI DI APPRENDISTATO ATTIVATI

L'impatto principale delle attività di Umana nei territori si manifesta nello sviluppo delle competenze attraverso la formazione, nel supporto all'occupabilità e alla permanenza nel mercato del lavoro delle persone e nel sostegno alla competitività delle imprese per garantirne la permanenza sul mercato e contribuire efficacemente allo sviluppo territoriale.

Per raggiungere questo obiettivo, vengono promosse partnership multi-attore che favoriscono lo sviluppo di reti e soluzioni nuove o migliorate, progettate per rispondere efficacemente alle sfide contemporanee, valorizzando i diversi ruoli, competenze e conoscenze di ciascun partecipante.
In questo contesto, il ruolo della Pubblica Amministrazione è determinante. Umana si rapporta con essa come partner in una doppia veste. Da un lato, affianca gli Enti come fornitore qualificato nei processi legati alle risorse umane, attraverso team e strutture dedicati, lavorando in sinergia con la Pubblica Amministrazione per valorizzarne il ruolo di creatrice di opportunità per le persone. Dall'altro, Umana rappresenta un attore accreditato per operare nell'ambito delle Politiche Attive per il Lavoro. In questa seconda veste, l'impegno di Umana è centrale nel costruire, insieme alla Pubblica Amministrazione, ai privati autorizzati e accreditati, e alle parti sociali, soluzioni più efficienti che consentano di strutturare davvero un "sistema nazionale delle politiche attive" realmente efficace ed inclusivo.

Inoltre, consapevole del proprio ruolo sociale come attore del mercato del lavoro nei territori in cui opera, Umana ha sempre dedicato particolare attenzione al rapporto con le scuole, le Università e gli ITS, nell'ottica di perseguire una delle priorità chiave: **l'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro.**

Favorire scelte consapevoli, promuovere il dialogo fra il mondo della formazione, le imprese, i giovani e le loro famiglie, e guidare i ragazzi verso il mercato del lavoro spiegando loro le regole, i linguaggi e le dinamiche che lo governano: questi sono i principali obiettivi del Gruppo fin dagli esordi, perseguiti in maniera più strutturata, a partire dal 2006, attraverso l'avvio dell'**Area Specialistica Orientamento di Umana**.

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

Obiettivi di sviluppo sostenibile

Goal 8: Lavoro dignitoso e crescita

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

Goal 4: Istruzione di qualità

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

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

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

Le Politiche Attive per il Lavoro (PAL) includono una varietà di misure volte a migliorare l'efficienza e il funzionamento del mercato del lavoro, allineando le caratteristiche dell'offerta alle richieste della domanda, facilitandone l'incontro e migliorando le possibilità di accesso all'occupazione per le categorie più svantaggiate, ottimizzando la distribuzione delle risorse e del capitale umano.

Umana è fermamente convinta dell'importanza delle **Politiche Attive per il Lavoro (PAL)** come strumento fondamentale per sostenere l'occupazione. Le misure delle Politiche Attive permettono, infatti, di efficientare il funzionamento del mercato del lavoro. Mentre il fine ultimo è soddisfare le richieste della domanda occupazionale, il punto di partenza è ascoltarne i bisogni, soprattutto quelli delle categorie più svantaggiate.

Tali politiche sono finanziate prevalentemente da fondi pubblici, ma talvolta anche da fondi bilaterali, e sono finalizzate, primariamente, ad aumentare l'occupabilità dei disoccupati, promuovendo la loro riqualificazione o l'acquisizione di competenze utili per muoversi autonomamente nel mercato del lavoro.

Dal 2009 presso Umana è attiva l'**Area Politiche Attive per il Lavoro**, che ha visto un costante aumento nel numero di collaboratori, dimostrando l'importanza strategica di questo settore per il Gruppo. Attualmente, **il team è composto mediamente da 145 persone, di cui una media di 125 operatori** distribuiti nelle regioni di accreditamento. Le Politiche Attive per il Lavoro offrono una gamma completa di servizi rivolti principalmente a disoccupati, inoccupati e lavoratori in cassa integrazione.

Grazie a un'intensa attività di relazione con le istituzioni pubbliche e private, il Gruppo partecipa a bandi pubblici e manifestazioni di interesse provinciale, regionale e nazionale, sia individualmente che come parte di una rete territoriale o di ATI, assieme ad altri attori, come enti di formazione, cooperative sociali, associazioni sindacali e datoriali e, dove previsto, coinvolgendo anche la Pubblica Amministrazione.

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

Le Politiche Attive al Lavoro hanno subito notevoli cambiamenti, trasformandosi in un modello organizzativo di intervento sempre più integrato per la vasta rete di filiali e servizi di Umana. Questo modello si è rafforzato grazie alla collaborazione con Umana Forma per i servizi di upskilling e reskilling, e rappresenta una proposta sussidiaria di supporto ai Centri per l'Impiego, soprattutto nelle regioni dove non esiste una cooperazione strutturata con i privati accreditati. L'anno appena concluso ha richiesto un monitoraggio costante, un'attenzione particolare ai processi amministrativi e una gestione accurata della condizionalità.

Rimangono comunque attive alcune progettualità specifiche, come il collocamento mirato e la ricollocazione dei lavoratori reclusi, migranti o appartenenti all'area dello "svantaggio". L'obiettivo è quello di offrire una proposta universale e mirata, in particolare per ricollocare coloro che usufruiscono di un sostegno al reddito.

I numeri dell'Area PAL nel corso del 2024:

17.537
PERSONE PRESE IN CARICO E SEGUITE

84.673
ORE DI SERVIZI EROGATE

3.941
PERSONE AVVIATE AL LAVORO

150
NUMERO DI OPERATORI COINVOLTI

469
PERCORSI FINANZIATI FORMA.TEMP

769
TIROCINI ATTIVATI

5.583
ORE EXTRA EROGATE

114
PROGETTI

Nel 2024 le **Politiche Attive al Lavoro** (**PAL**) e il **programma Garanzia Occupabilità dei Lavoratori (GOL)**, previsto dal PNRR per riqualificare i servizi di politica attiva del lavoro, sono diventati sinonimi inscindibili, rappresentando un'offerta nazionale finalmente diffusa in tutte le regioni, almeno in quelle dove Umana opera e si è accreditata.

Questo è stato probabilmente l'ultimo anno per il programma GOL e il PNRR, almeno per quanto riguarda l'Obiettivo 5.1 (energie rinnovabili e batterie), e ha visto il Gruppo Umana impegnato a creare le condizioni necessarie per garantire risorse e progetti che possano assicurare **continuità di servizio** per i destinatari e **stabilità lavorativa** per i dipendenti che hanno sviluppato competenze indispensabili per il sistema dei servizi al lavoro. Il 2024 si è rivelato particolarmente significativo, poiché Umana ha ulteriormente consolidato la sua leadership nazionale e ha avviato progetti di rilevanza internazionale.

L'area delle Politiche Attive lavora in stretta sinergia con le altre aree aziendali.

Una di queste è l'**Area Orientamento**, insieme alla quale l'operatore PAL fornisce docenze e consulenze "one to one" durante gli eventi come i Career Day, Job Day e Job Orienta. L'operatore ha infatti acquisito maggiori competenze, grazie alle quale offre docenze nell'orientamento scolastico presso scuole superiori, università, master e ITS. Inoltre, è coinvolto nella promozione e gestione di servizi, anche personalizzati, per gli istituti superiori. Eroga docenze su tematiche relative alle soft skill, mercato del lavoro, bilancio di competenze, ricerca attiva, utilizzo dei social per la ricerca di un'occupazione, in buona parte di corsi Forma.Temp professionalizzanti ed è coinvolto nell'utilizzo dei fondi Forma.Temp dedicati al Diritto Mirato, fondi gestiti da **Umana Forma**.

L'operatore del mercato del lavoro di Umana collabora attivamente con l'**Area Tempi Indeterminati** per la ricollocazione dei lavoratori assunti a tempo indeterminato, in conformità agli art. 32 e 25. Si occupa dell'erogazione di bilanci di competenze e della ricerca attiva di lavoro. Dal 2024 le Politiche Attive hanno progettato e stanno promuovendo un nuovo servizio chiamato "self-empowerment", dedicato ai lavoratori somministrati a tempo indeterminato e agli apprendisti in costanza di lavoro.

Inoltre, coopera con l'**Area Collocamento Mirato** per sensibilizzare sulla gestione della disabilità in azienda, attraverso seminari, formazioni, coaching ed eventi, tutti personalizzati in base alle esigenze aziendali.
Infine l'Area politiche attive, attraverso i suoi operatori, partecipa al coordinamento e all'erogazione di bilanci di competenza all'interno di progetti dedicati a rifugiati e richiedenti asilo con l'utilizzo di fondi Form.Integra coordinati dall'Area Integrazione.

L'**Area Politiche Attive per il Lavoro** opera in sinergia anche con le filiali e le altre società del Gruppo; ampia è infatti la collaborazione con **Umana Forma** e **U.Form.** per la realizzazione di percorsi formativi.

Nel 2024, Umana Forma ha formato 1.376 persone con 179 corsi GOL, sviluppati a seguito di colloqui individuali per individuare gap di competenze con il fine di costruire piani formativi propedeutici alla ricerca di lavoro. U.Form. in Lombardia ha attivato 56 corsi, coinvolgendo 346 persone.
Per il GOL 4 (Lavoro e Inclusione, Annualità 2024-2025), Umana e Umana Forma sono partner di 9 progetti; in particolare sono capofila di un progetto territoriale per supportare persone a rischio di esclusione sociale, con l'obiettivo di rafforzare l'occupabilità e rispondere alle esigenze di inclusione sociale. Il progetto, avviato a maggio 2024 e conclusione prevista per luglio 2025, coinvolge enti pubblici, privati profit e non profit, integrando i loro servizi per accompagnare gli utenti dal primo contatto fino all'inserimento lavorativo.
Umana e Umana Forma hanno poi partecipato all'organizzazione e alla docenza di percorsi formativi dedicati a disoccupati alla ricerca di lavoro finanziati con il Fondo Forma.Temp e di corsi di formazione per utenti disabili grazie al Fondo Regione per l'occupazione di persone con disabilità (FRD) (27 corsi, 202 utenti disabili).

L'Area Politiche Attive di Umana ha organizzato:

- → **14 Laboratori del Lavoro;**
- → **60 percorsi di orientamenti e ricerca attiva del lavoro;**
- → **395 bilanci di competenza, tipologia Form.Integra Base e Professionalizzante.**

In totale, sono stati gestiti con finanziamento Forma.Temp. **469 percorsi coinvolgendo 642 persone**.

La sinergia con l'Area Specialistica Pubblica Amministrazione

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

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

A supporto dell'Area Specialistica Pubblica Amministrazione opera l'**Ufficio Gare**, costituito da professionisti selezionati in base alla loro esperienza nel rapporto con il settore pubblico. L'ufficio ha il compito di istruire le diverse procedure di gara e si avvale di un gruppo di esperti amministrativisti che monitorano le diverse normative e la giurisprudenza sul pubblico impiego e forniscono supporto sia al personale interno sia ai referenti delle Amministrazioni Pubbliche in ottica di competitività. Nel 2024 è stato raggiunto il 42% di coefficiente di aggiudicazione gare, in leggero aumento rispetto al 2023 (+14%).

Principali iniziative dell'Area PA del 2024

A marzo 2024, Umana ha rinnovato la **Convenzione "Trova la tua strada"** con il **Segretariato Generale del Ministero della Difesa** per il sostegno alla ricollocazione di volontari congedati iscritti al SILDifesa, con l'obiettivo di inserire queste risorse in somministrazione presso i clienti di Umana. Da un lato, Umana si impegna a pubblicizzare il progetto tra le proprie filiali, offrire orientamento di secondo livello ai volontari, identificare percorsi formativi e fornire consulenza per la qualificazione professionale. Dall'altro lato, il Segretariato Generale della Difesa si occupa di pubblicare le offerte di lavoro di Umana, gestire i curricula dei volontari, promuovere le offerte formative e organizzare eventi come "open day" e webinar per approfondire l'inserimento lavorativo e far conoscere le opportunità occupazionali. Questo impegno reciproco mira a garantire un'efficace integrazione dei volontari nel mondo del lavoro attraverso formazione, orientamento e supporto verso le opportunità occupazionali.

Nel marzo del 2024, è stata siglata una **Convenzione con la Fondazione del Consiglio Nazionale dell'Ordine degli Psicologi "Adriano Ossicini"**, focalizzata su diverse attività di ricerca e sviluppo, mirate a potenziare le competenze trasversali e promuovere l'inclusione nei luoghi di lavoro. Tra le principali iniziative previste, vi sono la creazione e la sperimentazione di protocolli per la valutazione delle soft e smart skills dei lavoratori, utilizzando strumenti quantitativi come i questionari. Inoltre, sono stati sviluppati modelli per il rafforzamento delle competenze personali e psicologiche dei lavoratori, con l'obiettivo di migliorare il loro benessere e l'efficacia professionale. La Convenzione include anche la sperimentazione di progetti pilota per esplorare il ruolo delle risorse psico-sociali, come quelle legate al Life Design, nella promozione della soddisfazione professionale e nella lotta alla discriminazione. Un altro obiettivo è la definizione di indicatori per lo sviluppo delle competenze trasversali e delle pari opportunità, con la creazione di linee guida e buone pratiche per le organizzazioni. Le attività comprendono anche la costruzione di protocolli per prevenire fenomeni di violenza e molestie sul lavoro, promuovendo la parità di genere. Inoltre, sono previste azioni formative su tematiche come l'equità di genere, le discriminazioni e l'inclusione sociale, con un focus sulla certificazione di parità di genere e sull'inclusione di persone con disabilità e migranti. Per Umana, la Convenzione risponde anche alla necessità di avvalersi delle competenze e dell'expertise di psicologi iscritti all'Albo professionale, con l'obiettivo di formare un team di psicologi adeguatamente preparati da incaricare nelle varie regioni in cui potrebbero esserci selezioni pubbliche.

Alcuni dei servizi offerti dall'Area PAL:

- **Accoglienza, presa in carico, orientamento del candidato e costruzione di un percorso adeguato alle proprie esigenze**
- **Bilancio di Competenze e costruzione di un progetto professionale**
- **Analisi delle competenze e sviluppo delle "soft skills"**
- **Progettazione, gestione ed erogazione di percorsi formativi partendo dai bisogni del tessuto produttivo e dalle aspirazioni delle persone**
- **Consulenza e supporto nel campo degli incentivi connessi a "misure" regionali e nazionali**
- **Supporto nel creare un rapporto stabile e reciprocamente utile e fruttuoso con il sistema formativo di tutti i livelli, orientamento, Alta Formazione e Apprendistato**
- **Attivazione e tutoraggio di tirocini per l'inserimento lavorativo**
- **Accompagnamento nel mercato del lavoro attraverso l'insegnamento di metodi e strumenti per la ricerca autonoma di una nuova occupazione**
- **Supporto nella valutazione del potenziale lavorativo dei migliori candidati per gli obblighi previsti dalla normativa sul collocamento mirato**

I progetti sviluppati dall'Area Politiche Attive si articolano in 5 macro-aree principali, includendo iniziative per il supporto alle persone impiegate in **aziende in crisi**, programmi dedicati ai i **giovani**, interventi per l'integrazione delle **persone con disabilità**, progetti per le **categorie svantaggiate** e attività volte al **mantenimento dell'occupazione**.

Grazie allo strumento delle Politiche Attive per il Lavoro nel 2024, Umana ha colto l'opportunità di attivare **114 progetti extra ordinari**, di cui sono illustrati di seguito i principali.

Politiche attive per persone impiegate presso aziende in crisi

Occupati sospesi in CIG (Lombardia) Dote Unica Lavoro – Quinta fase

Iniziativa promossa dalla Regione Lombardia per favorire l'occupazione e migliorare le competenze professionali dei lavoratori sospesi, ovvero coloro che sono impiegati in unità produttive o operative situate in Lombardia e che percepiscono indennità di integrazione salariale durante il rapporto di lavoro. Il progetto offre un percorso integrato e personalizzato, che include bilanci di competenze, attività di orientamento, formazione e accompagnamento al lavoro, con l'obiettivo di facilitare l'accesso a nuove opportunità professionali o migliorare le competenze esistenti.

Bando Crisi – Misura di accompagnamento intensivo alla ricollocazione - art. 48 L.R. 18/2005 (Friuli-Venezia Giulia)

Progetto con l'obiettivo di finanziare interventi per affrontare situazioni di grave difficoltà occupazionale, promuovendo misure di accompagnamento intensivo alla ricollocazione. Queste misure sono destinate a lavoratrici e lavoratori provenienti da specifiche situazioni di crisi aziendale individuate dalla Giunta Regionale. Viene gestito in collaborazione con altri soggetti accreditati nel territorio friulano. Nel 2024 sono stati supportati 6 utenti provenienti da crisi aziendali, erogando un totale di 134 ore di attività.

Politiche attive per i giovani

Progetto "Never Drop-Out" (Lombardia)

Promosso dalla Regione Lombardia, si concentra sul riorientamento degli studenti universitari attraverso un servizio di counseling. L'obiettivo è aiutare chi sta attraversando difficoltà nel percorso di studi e ha abbandonato o intende abbandonare l'università, definendo un nuovo progetto professionale. L'iniziativa mira a contrastare l'abbandono universitario, supportando gli studenti nel fare scelte consapevoli per il loro futuro formativo o lavorativo. I servizi offerti comprendono un'analisi del percorso formativo, coaching motivazionale, orientamento specialistico e un colloquio finale per definire il nuovo progetto professionale.

Progetto "IVC Università Bicocca" (Lombardia)

Finanziato dall'Università Bicocca di Milano, ha coinvolto Umana nell'erogazione del servizio di Individuazione, Validazione e Certificazione delle competenze acquisite in ambito informale dai destinatari impiegati nel Servizio Civile Nazionale presso l'Università. Nel 2024 il processo si è concluso con la certificazione delle competenze di 5 persone.

Bando Link! – Shake the future #finalmenteunagioia 2.0 (Comune di Mantova) e ZENeet (Comune di Bergamo) (Lombardia)

Iniziative promosse dall'ANCI (Associazione Nazionale Comuni Italiani), in collaborazione con i Comuni di Mantova e Bergamo, che mirano a ridurre il numero di giovani NEET (Not in Education, Employment, or Training) di età compresa tra i 16 e i 35 anni nei territori comunali coinvolti. Il progetto prevede una serie di servizi mirati, tra cui attività di intercettazione, ingaggio, attivazione, coaching, orientamento professionale, formazione e accompagnamento in tirocinio o inserimento lavorativo. L'obiettivo dell'iniziativa è favorire l'inclusione lavorativa dei giovani, contrastando il fenomeno dei NEET e offrendo loro concrete opportunità di crescita professionale.

Politiche attive per persone con disabilità

Dote Unica Lavoro – DULD – per persone iscritte alla legge 68/99 (Lombardia)

Programma finanziato dalla Regione Lombardia e promosso attraverso i Piani Provinciali Disabili, in cui Umana è accreditata nelle province di Milano, Como, Lecco, Lodi, Monza Brianza, Brescia, Cremona, Varese e Sondrio. È rivolto alle persone con disabilità e mira a favorirne l'inserimento e il mantenimento nel mercato del lavoro. Tra i servizi offerti ci sono orientamento professionale, formazione, supporto nella ricerca di lavoro e incentivi assunzionali per le aziende. Inoltre, è previsto un accompagnamento continuo durante l'inserimento lavorativo, per garantire una piena integrazione delle persone nel contesto aziendale.

Azioni di Sistema "orientamento al lavoro" (Lombardia)

Finanziato dalla Regione Lombardia e promosso dai Piani Provinciali Disabili delle province di Cremona, Varese e Monza e Brianza, mira ad accompagnare i giovani studenti con certificazione ai sensi della L.104/92 nella transizione dalla scuola al lavoro. Gli studenti coinvolti sono iscritti all'ultimo e penultimo anno dei percorsi scolastici e di formazione professionale. Il progetto offre servizi di orientamento e supporto alla ricerca attiva del lavoro, con l'obiettivo di facilitare l'inserimento lavorativo di questi giovani.

Azioni di rete per il lavoro (Lombardia)

Finanziato dalla Regione Lombardia e promosso dai Piani Provinciali Disabili di Milano, Lecco e Monza Brianza, si pone l'obiettivo di favorire l'inserimento lavorativo delle persone con disabilità attraverso la creazione di reti territoriali tra enti pubblici, privati e aziende. Umana ha offerto servizi formativi e laboratoriali dedicati allo sviluppo delle soft skills, percorsi di autonomia e attività di sensibilizzazione sulla Legge 68/99 rivolte ad aziende e operatori della rete. Il fine è promuovere una cultura inclusiva e potenziare l'accompagnamento al lavoro delle persone con disabilità, migliorando le loro opportunità di inserimento professionale.

Doti Valutazione del personale (Lombardia)

Iniziativa promossa dai Piani Provinciali Disabili delle province di Lecco, Como e Varese, rivolta a persone con disabilità iscritte agli elenchi del Servizio di Collocamento Mirato, per delineare un quadro completo delle attitudini, capacità e competenze di ciascun individuo attraverso una serie di servizi mirati, come colloqui specialistici, analisi anamnestiche e bilanci di competenze. Il percorso personalizzato di valutazione mira a migliorare l'efficacia dell'accompagnamento al lavoro, riducendo il rischio di insuccesso e favorendo un inserimento professionale più mirato e soddisfacente.

Progetto Adozioni Lavorative (Lombardia)

Collaborazione sperimentale con il Collocamento Mirato di Lecco per favorire l'inserimento socio-lavorativo delle persone con disabilità con bisogni complessi, che non possono essere collocate in un contesto produttivo tradizionale. Le adozioni sono uno strumento di politica attiva finanziato da aziende soggette agli obblighi della Legge 68/99, che stipulano una convenzione con il Collocamento Mirato ai sensi dell'art. 11 della Legge 68/99 e sottoscrivono un Patto di Adozione Lavorativa, con il quale si impegnano a sostenere economicamente l'integrazione di uno o più lavoratori con disabilità presso un'altra realtà ospitante, come associazioni no profit, cooperative sociali, attività artigianali, enti pubblici e aziende non soggette agli obblighi della Legge 68/99.

Buono Servizi Lavoro per persone con disabilità (Piemonte)

Misura di politica attiva del lavoro promossa e finanziata dalla Regione Piemonte, che mira a favorire l'inclusione socio-lavorativa delle persone con disabilità iscritte alla Legge 68/99. Questo strumento offre ai beneficiari una serie di servizi integrati, tra cui orientamento professionale, ricerca attiva del lavoro, accompagnamento al lavoro e tutoraggio in azienda, con l'obiettivo di facilitare l'inserimento o il reinserimento nel mondo del lavoro.

Bando tirocinio disabili (Marche)

Progetto avviato nel 2024, vede Umana impegnata nella sensibilizzazione del territorio, nello scouting e nel tutoraggio di tirocini dedicati a persone iscritte alla legge 68/99. L'ente promotore, il Centro per l'Impiego, ha creato una collaborazione efficace tra pubblico e privato per garantire il successo dell'iniziativa.

Voucher rafforzato (Veneto)

Il programma del Fondo Regionale per l'Occupazione delle Persone con Disabilità (FRD) finanzia la sperimentazione di un voucher per il lavoro rafforzato, finalizzato alla realizzazione di percorsi individuali per l'occupabilità e l'occupazione delle persone con disabilità. Il voucher, sotto forma di budget individuale, consente al possessore di acquisire servizi e strumenti di sostegno per un percorso di inserimento lavorativo personalizzato. La composizione e il valore del voucher sono modulati in base ai fabbisogni specifici del destinatario e alla sua vicinanza o lontananza dal mercato del lavoro, come individuato dal processo di presa in carico e accompagnamento effettuato dal Centro per l'Impiego. Pertanto, possono essere attivate una o più componenti del voucher assegnato, tra cui valutazione del potenziale, formazione, tirocinio e supporto all'inserimento lavorativo. Nel 2024 sono state prese in carico 653 persone con disabilità ed erogate 4.591 ore di attività.

Politiche attive per le categorie svantaggiate

Workshop "Informa Donna" (Toscana)

Percorso formativo di mezza giornata sui metodi di ricerca attiva di lavoro per donne vittime di violenza presso il Comune di Prato.

Progetto "P.A.R.I." (Veneto)

Promuovere l'equilibrio di genere e colmare i divari occupazionali nel mercato del lavoro è l'obiettivo di P.A.R.I. - Progetti e Azioni di Rete Innovativi per la parità e l'equilibrio di genere. Questa iniziativa, finanziata dal Fondo Sociale Europeo Plus 2021-2027, è realizzata da un partenariato di enti guidato dall'Istituto Veneto per il Lavoro-Confartigianato Veneto Formazione, con Umana e Umana Forma come partner per la formazione e i servizi per il lavoro. P.A.R.I. è un progetto che prevede azioni concrete per favorire l'occupazione femminile, articolandosi in diverse macro-aree di intervento, che includono la promozione di un nuovo approccio culturale alla partecipazione e permanenza delle donne nel mercato del lavoro, la riduzione del gender pay gap e la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro. Nel 2024 sono stati gestiti 125 utenti, erogando un totale di 883 ore di attività.

Progetti formativi con il carcere di Venezia (Veneto)

Umana ha formato 26 detenuti del carcere di Venezia in materia di sicurezza generale. Inoltre, 23 di questi hanno proseguito il percorso formativo, approfondendo anche la sicurezza specifica e venendo poi impiegati in lavori di manutenzione all'interno del carcere.

Progetto "Fuori dal muro, mai fuori luogo" (Emilia-Romagna)

Il corso ha l'obiettivo di supportare i detenuti in uscita nel reinserimento all'interno della comunità, sviluppando tre direttrici principali: inserimento lavorativo, reinserimento sociale e ricerca di un alloggio. Il programma è dedicato a 30 persone ed è attualmente in corso.

Progetto Carcere di Opera (Lombardia)

Progetto ideato da Ance con l'ambizione di creare una vera e propria scuola edile entro cinque anni. L'accordo è stato sottoscritto dalle tre sigle sindacali, Ance, Esem CPT, Comunità Nuova (Fondazione Don Gino Rigoldi) e Umana. Il progetto è iniziato con la selezione dei detenuti da parte dell'equipe carceraria. Una volta individuati i potenziali candidati, sono stati condotti colloqui con la presenza dell'azienda e di un operatore educativo di Comunità Nuova Onlus. Dopo la selezione dei candidati, è stato avviato un corso di 80 ore, più 16 ore dedicate alla sicurezza specifica, che comprende sia una parte teorica che pratica. I partecipanti hanno seguito un corso di formazione finanziato dalla bilateralità per acquisire le competenze necessarie per la mansione di manovale. Al termine del corso, 14 detenuti stanno attualmente lavorando in maniera proficua.

Politiche attive in costanza di lavoro

Titoli di acquisto in costanza di lavoro (Trentino-Alto Adige)

In Provincia di Trento, grazie ai finanziamenti territoriali, è stato avviato un servizio di politica attiva in costanza di lavoro. Questo servizio prevede momenti strutturati di bilancio delle competenze, coaching e consulenza generale per persone occupate, offrendo uno strumento efficace che consente agli utenti seguiti da Umana di fare il punto sulla propria carriera, riscoprire la motivazione professionale e pianificare possibili evoluzioni nel mercato del lavoro. Questo approccio aiuta le persone a riconoscere il proprio valore, identificare punti di forza e aree di miglioramento. La routine lavorativa può ridurre la motivazione e creare momenti di crisi e incertezza; un lavoro centrato sul riconoscimento delle proprie capacità e il confronto costante con un consulente esperto aiuta a riscoprire il valore del proprio lavoro e a ritrovare l'entusiasmo. In Trentino, questa politica attiva si è rivelata un'opportunità anche per gestire l'ingresso di persone occupate all'interno delle aziende clienti. Ciò ha permesso di effettuare una mappatura accurata delle competenze, identificare talenti e assegnare ruoli in maniera corretta e appropriata, fidelizzando i talenti. Inoltre, ha contribuito a creare risorse consapevoli delle proprie competenze e con obiettivi chiari, migliorando il rendimento aziendale, aumentando l'engagement e la motivazione, riducendo il turnover e valorizzando i dipendenti nel loro sviluppo. Nel 2024 sono stati gestiti 158 utenti ed erogate complessivamente 1228 ore di attività.

Attività di self-empowerment per lavoratori somministrati a tempo indeterminato

La prima progettazione di questo servizio è nata in collaborazione con un'azienda cliente dell'area Umbra, dove sono stati organizzati 21 percorsi di self-empowerment. Questi percorsi hanno valorizzato il percorso professionale dei lavoratori attraverso incontri dedicati, seguiti dalla programmazione di diversi percorsi formativi progettati con l'azienda stessa, che ha visto l'opportunità di offrire servizi simili anche ai propri

dipendenti diretti. Grazie a questa formula si è riscontrato un notevole interesse da parte delle aziende. Il servizio diventa così un'opportunità per gestire i lavoratori assunti a tempo indeterminato, comprendere le loro esigenze e bisogni, valorizzare il loro percorso professionale e fornire maggiori strumenti di gestione all'azienda cliente. Attualmente, circa 40 lavoratori a tempo indeterminato stanno usufruendo di questo servizio, ma il progetto si sta sviluppando rapidamente.

Inoltre, anche nel 2024 è continuata la gestione dello **sportello di orientamento al lavoro** presso il Comune di Rossano Veneto. Ogni mese, sono state offerte 8 ore di sportello in presenza per accogliere e avviare attività di orientamento al lavoro per i cittadini rossanesi. Durante l'anno, 39 persone hanno usufruito del servizio e 18 di loro hanno trovato lavoro o partecipato a colloqui grazie alle attività svolte.

Nel corso dell'anno, l'**Area Specialistica Pubblica Amministrazione** ha collaborato strettamente con le altre divisioni di Umana, svolgendo un ruolo cruciale nel fornire supporto qualificato agli enti pubblici nella **gestione delle preselezioni**. L'Area si è occupata della valutazione dei titoli, assicurando che solo i candidati con i requisiti richiesti dai bandi potessero accedere alle fasi successive del processo di selezione. Inoltre, su richiesta degli enti, ha costituito commissioni d'esame per condurre i colloqui orali, in conformità ai principi di trasparenza, anticorruzione e pari opportunità. Questo servizio ha permesso agli enti pubblici di beneficiare di un processo di selezione trasparente, efficiente e ben strutturato, volto a individuare i profili più idonei per rispondere alle loro esigenze di competenza e professionalità. Nel corso del 2024, è stato fornito agli enti S.E.A. Servizi e Ambiente S.p.A. in Molise, E.A.V. Ente Autonomo Volturno s.r.l. in Campania e l'ASP di Vibo Valentia.

Per completare il servizio già offerto, a dicembre 2024 Umana ha sottoscritto un **accordo di collaborazione reciproca con Recrytera**, mirato a potenziare, sia singolarmente che congiuntamente, l'erogazione di servizi e le attività presso le Pubbliche Amministrazioni interessate, utilizzando strumenti high-tech avanzati. L'uso di queste tecnologie consentirà di migliorare la selezione, il monitoraggio e la gestione delle selezioni in modo altamente innovativo, rispondendo alle crescenti esigenze di modernizzazione e digitalizzazione delle Pubbliche Amministrazioni. Ciò è stato reso possibile grazie agli affidamenti dei Comuni di Abano Terme, dell'Unione dei Comuni della Riviera del Brenta e del Comune di Prato.

Attraverso l'Area Politiche Attive e con il contributo dei Comuni, il Gruppo Umana collabora allo sviluppo degli **"Sportelli Lavoro"**, grazie ai quali viene fornito un servizio di accoglienza, informazione e orientamento al cittadino, promuovendo anche corsi di formazione professionale e di base. Nel 2024 il servizio è stato attivato nel Lazio per il Distretto di Civitavecchia, che comprende i Comuni di Civitavecchia, Tolfa, Allumiere e Santa Marinella e per il Comune di Formello. Questo progetto permette di colmare le carenze di conoscenza riguardo al mercato del lavoro e di attivare, grazie all'incrocio tra domanda e offerta, un meccanismo di economia circolare delle risorse, generando un impatto positivo sul territorio. Nello specifico, le attività gratuite offerte agli utenti includono orientamento e informazione sul mercato del lavoro, bilancio delle competenze, stesura e revisione del curriculum vitae e strumenti di personal branding, incontri e selezioni per le aziende del territorio, politiche attive del lavoro, corsi di formazione per adulti e per percettori RDC (Reddito di Cittadinanza), percorsi legati al Progetto GOL, orientamento scolastico e newsletter settimanale per annunci di lavoro. Grazie ai finanziamenti del fondo Forma.Temp, nel 2024 gli Sportelli Lavoro hanno organizzato vari **corsi di formazione gratuiti per inoccupati e disoccupati**, volti a fornire competenze utili per entrare e crescere nel mercato del lavoro. Le tematiche trattate includevano sicurezza generale, laboratori del lavoro e percorsi per operatori del servizio mensa. Solo quest'anno sono state erogate oltre 250 ore di formazione, coinvolgendo più di 140 persone, che hanno acquisito sia conoscenze teoriche che competenze pratiche specifiche per ciascun settore.

Come emerso dalle numerose iniziative appena trattate, Umana costruisce continuamente **relazioni cooperative sul territorio**, coinvolgendo in vari modi i Centri per l'Impiego e gli Organismi di Formazione con cui collabora e con cui sta rafforzando rapporti di stretta collaborazione. Le più consolidate si trovano in Veneto, Lombardia ed Emilia-Romagna, mentre quelle con maggiore consistenza in Trentino, Piemonte, Umbria e Toscana. I prossimi sforzi si concentreranno su Liguria, Puglia, Marche, Bolzano e Abruzzo.
Le misure di up-skilling, re-skilling e la gestione del cluster 5 di GOL rappresentano il "banco di prova" per queste nuove sinergie.

Inoltre, Umana partecipa a **iniziative promosse da AssoLavoro e Confindustria** per diffondere la cultura del lavoro e far conoscere i servizi innovativi offerti alle imprese e ai lavoratori, oltre che a tavoli di confronto con le Regioni, le Organizzazioni Sindacali, le Associazioni dei Datori di Lavoro e la Pubblica Amministrazione, specialmente dopo l'uscita dei PAR e dei decreti attuativi del programma GOL.

Impegni per il futuro

In ottica di un continuo miglioramento, l'Area Politiche Attive al Lavoro continua a sviluppare servizi e progetti dedicati a donne, immigrati, persone con disabilità e persone svantaggiate, disoccupati, inoccupati, cassaintegrati e in costanza di lavoro.

6.2 La collaborazione con Scuole, Università e mondo del lavoro

Umana sin dal 1997, anno della sua nascita, e in maniera organica dal 2006 ha istituito quest'Area Specialistica dedicata alle relazioni con Scuole, ITS e Università e all'orientamento al lavoro dei giovani. Si è infatti proposta di costruire alleanze win con il sistema scolastico e di formazione formale nazionale, per contribuire con proprie risorse, esperienze, conoscenze anche tecniche, tecnologiche e gestionali, al miglioramento della formazione tecnico-professionale, tecnologica ed operativa degli **studenti, con particolare riferimento agli Istituti tecnici e professionali e ai Licei, alle Università e dal 2010, con continuità nel presente, agli Istituti Tecnici Superiori (ITS ACADEMY)**, in quanto funzionali all'acquisizione di competenze immediatamente spendibili dai giovani nel mercato del lavoro.

6.2.1 L'importanza dell'orientamento

Le iniziative dell'Area Orientamento continuano ad essere di servizio, in sinergia con le funzioni aziendali specificatamente dedicate e con le aziende del Gruppo CVING e CESOP, anche all'employer branding e al reclutamento in capo alle filiali di Umana, avendo tra i suoi obiettivi quello di supportare le filiali stesse e la filiale virtuale centrale nel reperimento di candidature di giovani diplomati e laureati per l'evasione delle ricerche di personale interno e di personale per le aziende clienti di tutto il Gruppo Umana.

Perché Umana si occupa di orientamento?

- **Responsabilità sociale:** favorire una scelta consapevole, promuovere il dialogo fra il mondo della formazione, l'impresa e i giovani e le loro famiglie, guidare i ragazzi verso il mercato del lavoro spiegando loro le regole, i linguaggi e le dinamiche che lo governano.
- **Relazioni con il territorio:** Umana crede nell'importanza della persona quale fattore determinante per lo sviluppo delle aziende e del territorio.
- **Employer branding:** raccontare attraverso la testimonianza degli orientatori e del personale dedicato ai servizi al lavoro i valori che muovono l'Azienda: etica, legalità, sicurezza, fiducia, flessibilità, passione e l'impegno di anni a favore della cultura del lavoro.
- **Reclutamento:** supportare le filiali e la filiale virtuale nel reperimento di candidature di giovani per l'evasione delle ricerche di personale interno e di personale ricercato per i clienti del Gruppo Umana.

Negli ultimi anni il Gruppo Umana ha coinvolto oltre 700 scuole, 70 Università, 40 ITS.

I numeri dell'Area Orientamento nel corso del 2024:

278
SCUOLE INCONTRATE

70
PARTNERSHIP CON ATENEI

29
ITS ACADEMY DI CUI SIAMO SOCI

151
SCUOLE INCONTRATE CON IL PROGETTO "A SCUOLA DI LAVORO CON UMANA"

60
CAREER DAY E RECRUITING DAY UNIVERSITARI

128
ITS ACADEMY SU ITS POP DAYS 365

5
MASTER E CORSI DI ALTA FORMAZIONE UNIVERSITARI

14
TIROCINI PCTO OSPITATI IN UMANA

La collaborazione con le Scuole

Umana ha con costanza continuato la collaborazione con molte delle **700 scuole** incontrate negli anni nelle Regioni in cui è presente con le proprie Sedi, Filiali e Aziende del Gruppo, sviluppando progetti di Alternanza scuola lavoro ASL – PCTO (Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento) per gli studenti del triennio degli Istituti d'istruzione secondaria di II° grado, progetti di orientamento al lavoro per studenti frequentanti l'ultimo anno dei percorsi di studi e diplomati della Scuola secondaria di II° grado, per studenti e diplomati degli ITS, per studenti universitari prossimi al conseguimento della Laurea Triennale e Magistrale e neolaureati, per studenti di Master di 1° e 2° Livello, per giovani diplomati e neolaureati inoccupati/disoccupati/inattivi, under e over 29, anche in sinergia con la propria Area Politiche Attive del Lavoro.

La collaborazione nata negli anni precedenti tra l'**Area Orientamento**, l'**Area Tempi Indeterminati** di Umana, l'**Area Politiche Attive del Lavoro** del Gruppo e **Umana Forma** è continuata in maniera sinergica anche nel corso del 2024 per la realizzazione e lo sviluppo di progetti di Apprendistato Duale su tutto il territorio nazionale. Inoltre, tale collaborazione ha dato vita a rinnovati contenuti comunicativi utili alla divulgazione dello strumento e del servizio.

Nel corso del 2024, il team dedicato è stato ulteriormente coinvolto in momenti formativi frontali e con affiancamenti; sono stati coinvolti per una maggiore conoscenza dell'Apprendistato Duale anche colleghi appartenenti a specifiche funzioni aziendali e aree specialistiche.

Per valorizzare tale tipologia contrattuale e potenziarne l'utilizzo, nel corso del 2024 è stata messa a disposizione dei clienti e delle Istituzioni Formative una nuova misura incentivante (Forma.Temp) a supporto di tutti i partner partecipanti ai progetti ed è stata rinovata la brochure esistente.

L'obiettivo perseguito è quello di dare risposte concrete e di valore in continuità ai servizi già disponibili per le scuole e i CFP con cui la Società collabora, ma soprattutto accorciare il mismatch domanda-offerta e contrastare la dispersione scolastica, stringendo una forte sinergia tra Umana, scuole, famiglie, studenti e imprese basata su competenze immediatamente spendibili create da una collaborazione di reciproco impegno e fiducia.

A Scuola di Lavoro con Umana

Nel 2024 l'Area Orientamento di Umana ha avviato un importante lavoro di revisione e ampliamento del catalogo "**A scuola di lavoro con Umana**", con l'obiettivo di offrire ai giovani strumenti sempre più attuali e in linea con le esigenze del mercato del lavoro.

Il gruppo di lavoro ha riorganizzato i contenuti strutturandoli in quattro "**LAB**" tematici:

- **JOB LAB**: dedicato alla costruzione del CV, alla preparazione ai colloqui, allo sviluppo delle competenze trasversali e alla conoscenza dei contratti di lavoro.
- **FUTURE LAB**: pensato per aiutare gli studenti a progettare il proprio futuro professionale e a orientarsi tra le diverse opportunità post-diploma.
- **DIGITAL LAB**: focalizzato sul personal branding, sul digital storytelling e sulle strategie di ricerca del lavoro nell'era digitale.
- **EXPERIENCE LAB**: che prevede lo svolgimento di simulazioni pratiche e attività interattive per sperimentare dinamiche di selezione e lavoro di gruppo.

L'aggiornamento del catalogo non si è limitato all'ampliamento dei contenuti, ma ha introdotto anche nuove modalità di apprendimento, inserendo esercitazioni di gruppo e materiali video per rendere l'esperienza più dinamica e coinvolgente.
Parallelamente, è stata potenziata la rete di Referenti di Area Orientamento a livello nazionale, figure chiave nel supporto alle scuole e agli studenti, oltre che nel reclutamento per le filiali di Umana. Per prepararli al meglio, sono stati organizzati quattro incontri territoriali in presenza e due online, durante i quali sono stati presentati i nuovi materiali e condivise le linee guida per la loro applicazione. Sono state inoltre messe online delle video pillole, che permettono al gruppo che eroga le attività di orientamento di essere sempre aggiornato e formato. Questi incontri hanno rappresentato un momento di confronto e approfondimento, permettendo ai referenti di Umana di acquisire tutti gli strumenti necessari per supportare al meglio gli studenti nel loro percorso di orientamento.

La collaborazione con gli ITS Academy

Umana sostiene e aderisce attivamente, sin dalla sua istituzione nel 2010, al **Sistema degli Istituti Tecnologici Superiori (ITS ACADEMY)**, per dare nuovo impulso alla formazione tecnico-professionalizzante in Italia e al placement di profili specializzati, attraverso la somministrazione di lavoro anche in Alto Apprendistato. Attualmente, Umana collabora con 40 ITS in Italia: è socio-fondatrice di 9, socio-partecipante di 20, e ha avviato dialoghi e attività con altre 11 fondazioni, da una delle quali si attende conferma di adesione formale come socio-partecipante. Inoltre, il progetto ITS POP DAYS e gli incontri di settore, di orientamento e divulgazione, nonché quelli istituzionali, permettono a Umana di rimanere in ascolto, aperta e collaborativa verso tutte le altre fondazioni.

Nel 2024 il team dedicato è stato riorganizzato e sono stati promossi momenti interni di aggiornamento e condivisione di informazioni e materiali per rafforzare e consolidare la presenza del Gruppo all'interno e a fianco degli ITS Academy. Durante la **Fiera Nazionale Job&Orienta** di Verona, Umana ha sostenuto il convegno dedicato e ha presentato tre testimonial, studenti degli ITS con contratto di somministrazione di Alto Apprendistato.

Il Gruppo Umana collabora con le Fondazioni ITS alla **divulgazione del valore dell'offerta ITS** come tema di responsabilità sociale e culturale, promuovendo corsi per il reclutamento di nuovi corsisti. Le affianca nelle selezioni formali in ingresso per la composizione delle classi e nelle docenze per moduli generalmente dedicati alle risorse umane, alla contrattualistica e all'organizzazione aziendale. Inoltre, partecipa a tavoli tecnici di settore e all'individuazione di aziende ospitanti i tirocini curriculari. Umana si impegna nella divulgazione delle opportunità offerte dall'Alto Apprendistato, sia lato imprese che corsisti, e nell'ampliamento dell'offerta formativa formale, prevedendo momenti di training in entrata e in uscita attraverso corsi di allineamento offerti anche in collaborazione con le proprie società di formazione Umana Forma e U.Form. Il **placement in itinere con l'Alto Apprendistato** in somministrazione e il **placement post diploma** in somministrazione a tempo determinato e indeterminato sono altre aree di collaborazione, per le quali vengono attivati programmi di Politiche Attive per sostenere i profili più deboli. Infine, Umana offre **servizi di sponsorizzazione** dei "Grandi Eventi" delle Fondazioni, in cui vengono celebrati i neo-diplomati, e mette a disposizione alcune **borse di studio** per gli studenti che si sono particolarmente distinti per merito.

Dal 2018 Confindustria riconosce l'impegno di Umana a favore del Sistema ITS assegnandole il Bollino ITS Academy, confermato anche per il 2024. Umana è la prima Agenzia per il Lavoro a ricevere questo prestigioso premio, che certifica la sua particolare propensione nel campo delle risorse umane e le numerose virtuose partnership attivate con gli ITS.

Progetto ITS Pop Days 365

Progetto di **Confindustria**, **Umana** e **INDIRE**, con il patrocinio del **Ministero dell'Istruzione**, ITS Pop Days 365 è la prima piattaforma digitale che riunisce il mondo degli Istituti Tecnologici Superiori italiani su un'unica mappa per permettere a studenti, insegnanti, famiglie, imprese e a chiunque ne abbia bisogno di informarsi su queste vere e proprie **Accademie del Made in Italy**.

Un'esperienza in continua evoluzione. ITS Pop Days 365 è pensato per far conoscere di più e meglio gli ITS permettendo a tutti di navigare tra gli stand virtuali delle Fondazioni che hanno scelto di parteciparvi e avvalersi di un programma di incontri e webinar sui temi della formazione, del lavoro e sul futuro delle nuove generazioni.

Nato nel 2021 è **stato aggiornato nel 2023 con la partecipazione di 125 ITS Academy e 3 Istituti di Alta Formazione Professionale del Trentino-Alto Adige**. Lo strumento è fruibile in ogni momento, 365 giorni l'anno mentre gli ITS possono aggiornare la loro vetrina autonomamente ogni qualvolta ne abbiano necessità.

ITS Pop Days 365 si trasforma dunque in una opportunità permanente di orientamento, conoscenza, informazione e dialogo verso gli Istituti Tecnologici Superiori, confermandosi come la **prima fiera "virtuale" degli ITS.**

La collaborazione con le Università

Umana continua a collaborare con **oltre 70 Atenei italiani** promuovendo la cultura del lavoro e realizzando attività concrete informative e laboratoriali a favore dell'orientamento attivo al lavoro e dell'inserimento lavorativo, partecipando anche ai career day e alle career fairs di ateneo.

Organizza sul territorio nazionale giornate di presentazione della propria realtà e delle proprie 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 stabili e di fiducia finalizzate all'inserimento e alla permanenza soddisfacente nel mercato del lavoro.

Umana contribuisce a divulgare le opportunità di inserimento presso migliaia di proprie imprese clienti attraverso i canali di ateneo messi a disposizione.

Dialoga con alcuni corsi di laurea e master in merito all'attualizzazione dei contenuti formativi e all'adozione dell'Alto Apprendistato come fil rouge per l'ottenimento del titolo.

Nel 2024 l'Area Orientamento ha continuato a lavorare in sinergia con CVing, e Cesop, aziende del gruppo, per favorire l'offerta di servizi mirati e dedicati alle Università con cui collabora, potenziando e ottimizzando i servizi offerti da ciascuno e valorizzando le reciproche relazioni esterne.

Umana è socio benemerito dell'Associazione AMICI dell'Università di Padova, confermando e rafforzando il suo impegno a sostenere progetti professionali e culturali di ampio respiro, con l'obiettivo di contribuire a promuovere e sviluppare un collegamento permanente tra il mondo economico e produttivo e supportare l'Università degli Studi di Padova nella sua Terza missione.

Nel 2023 Umana ha vinto la gara biennale dell'Università di Udine per **eventi di orientamento e placement**. Pertanto, anche nel 2024, Umana ha continuato a gestire il servizio individuale di **orientamento al lavoro e coaching personalizzato** con cadenza settimanale, gli appuntamenti de il "**Mercoledì del placement**", il career day di ateneo "**Job Breakfast**", molteplici incontri formativi e seminariali durante l'anno accademico.

Nel 2024 la collaborazione tra Umana e il Politecnico di Torino è proseguita per **l'erogazione di servizi di placement e orientamento individuali e collettivi**. Sono stati organizzati 5 webinar a semestre, trattando temi come la ricerca attiva del lavoro, la redazione del CV e della lettera di presentazione, l'assessment, la creazione profilo Linkedin e la contrattualistica. Inoltre, è stato attivato uno **sportello di consulenza individuale** in lingua italiana ed inglese per il "CV check" e uno **sportello di simulazioni di colloquio** con cadenza settimanale.

È continuata anche quest'anno la collaborazione tra l'Area Orientamento e Politiche Attive di Umana con l'Università e la Fondazione Ca' Foscari di Venezia per la **realizzazione di percorsi di orientamento**. Presso le scuole secondarie superiori aderenti, Umana ha erogato due moduli, "**Orientamento alla scelta**" e "**Orientamento al mondo delle professioni**", ciascuno della durata di due ore, sotto la guida dell'Università Ca' Foscari. Il progetto ha coinvolto 30 scuole, coprendo tutte le province del Veneto e tutti gli indirizzi di studio.

Umana partecipa al **Futura Project Uni TN**, un progetto di formazione universitaria per rifugiati e richiedenti asilo, finanziando borse di studio a studenti ammessi ai diversi corsi di laurea. Per accompagnarli durante il loro percorso universitario, viene offerto un sistema articolato di servizi, che includono la valutazione dei titoli di studio, strumenti per il sostegno al diritto allo studio, misure di accompagnamento per l'inclusione nel contesto accademico e strumenti di partecipazione per le persone rifugiate. Inoltre, sono previste misure di sostegno per l'integrazione nella comunità locale e strumenti di supporto per l'inserimento lavorativo post-laurea.
Umana finanzia per 3 anni 5 borse di studio per studenti ammessi al progetto nell'anno 2024-2025.
Oltre al sostegno finanziario, in collaborazione con l'Area di Politiche Attive del Lavoro, Umana ha anche realizzato momenti di incontro con gli studenti per aiutarli a individuare le proprie competenze, valorizzare le proprie risorse e acquisire maggiore consapevolezza sulle opportunità di carriera. Questo favorisce una transizione più consapevole e strutturata verso il mondo del lavoro, riducendo il rischio di dispersione e abbandono, e facilitando l'integrazione degli studenti nel territorio locale.

La collaborazione con i Master in Risorse Umane

Confermate per il 2024 le collaborazioni in Corsi di Alta Formazione e in Master organizzati da alcune delle più prestigiose università italiane. **Nello specifico, l'attenzione è rivolta all'evoluzione dei temi legati alle risorse umane e alle discipline correlate al ruolo dell'Agenzia per il Lavoro e vede la partnership attiva con 4 Master:**

- → **Master in Gestione delle risorse umane e organizzazione del lavoro**, Università di Udine;
- → **Master in Global Economics and Social Affairs - GESAM**, Università Ca' Foscari;
- → **Master in Diritto del Lavoro e della Previdenza Sociale**, Università Ca' Foscari;
- → **Master in strategie per il business dello sport - SBS**, Università Ca' Foscari.

Umana collabora con Ca' Foscari Challenge School per il **corso di Alta Formazione "People Management"**.
Inoltre, ha preso parte, tra gli altri, ai tavoli di consultazione per l'Area Terza Missione dell'Università Cattolica del Sacro Cuore per la partecipazione al Comitato di Indirizzo del corso di **Laurea Magistrale in Management per l'Impresa** e dell'Università Ca' Foscari per la partecipazione all'indagine terza missione per il corso di **Laurea Triennale in Economia Aziendale**.

I contenuti erogati nelle varie collaborazioni con scuole, Università e ITS Academy, riguardano percorsi di orientamento al lavoro, sportelli del lavoro, workshop e laboratori del lavoro multi-giornata. Le principali tematiche trattate e offerte sono state: i canali di ricerca attiva, la redazione di CV e il video CV efficaci, il colloquio di lavoro sincrono e asincrono, la web reputation, la tecnologia applicata alla selezione, la costruzione del profilo Linkedin, la contrattualistica, la comunicazione di sé, le competenze trasversali necessarie in azienda per fare la differenza, le simulazioni di colloquio individuale e gli assessment di gruppo.

In aggiunta, sono state ampliate le **collaborazioni su tematiche relative a contrattualistica e normativa del lavoro**. Ad esempio, Umana ha fornito testimonianze all'interno dei Master in Diritto del lavoro presso l'Università Ca' Foscari di Venezia e del Master in Gestione delle Risorse Umane e Organizzazione del Lavoro dell'Università di Udine. Da segnalare anche le testimonianze di orientamento sui contratti di lavoro per laureandi e neolaureati durante gli eventi organizzati da Umana presso l'Università NABA.

Contenuti e materiali

I contenuti erogati, sempre molto richiesti anche nel 2024, sono legati a percorsi di orientamento al lavoro, sportelli del lavoro, workshop, laboratori del lavoro multi giornata. Le principali tematiche richieste e offerte sono state: i canali di ricerca attiva, il CV e il video CV efficace, il colloquio di lavoro sincrono e asincrono, la web reputation, la tecnologia applicata alla selezione, la costruzione del profilo Linkedin, contrattualistica, comunicazione di sé, competenze trasversali necessarie in azienda per fare la differenza, simulazioni di colloquio individuale e assesment di gruppo.

Umana nel tempo ha messo a disposizione di tutti gli studenti incontrati durante le attività descritte, gratuitamente, le proprie pubblicazioni "Conoscere i contratti di lavoro. Rispettare le regole per farsi rispettare", "Orientarsi al lavoro contemporaneo", "Mappa dell'orientamento al lavoro" e dedicando ai docenti la brochure "Orientamento al lavoro contemporaneo".

Nel 2024 è stato completamente rinnovato il **catalogo** "**A Scuola di Lavoro con Umana**" per illustrare ai dirigenti scolastici e ai docenti il programma nazionale dedicato agli studenti di Istituti d'Istruzione Secondaria di secondo grado e CFP.

Sempre a disposizione degli studenti sono stati creati video di presentazione dei programmi dell'Area Orientamento, reperibili nella sezione del sito aziendale dedicata all'Area Orientamento "Per l'istruzione".

La realizzazione dei materiali di orientamento ed employer branding, l'implementazione grafica e strutturale dei materiali di orientamento e la **comunicazione interna ed esterna** delle iniziative viene svolta in sinergia con l'**Ufficio Marketing** e l'**Ufficio Stampa di Umana**.

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

Tirocini PCTO

Umana è disponibile ad ospitare studenti in tirocinio curriculare e per esperienze di Alternanza scuola lavoro-PCTO presso le proprie Filiali, le aziende del Gruppo e i propri clienti, per favorire la conoscenza diretta del mercato del lavoro attraverso il "fare". Solo negli ultimi 4 anni ha ospitato oltre 80 tirocinanti in Alternanza scuola lavoro al proprio interno. Anche nel 2024 sono stati ospitati 14 tirocinanti PCTO laddove gli spazi e la situazione contingente lo hanno consentito.

Progetti di rilievo ed eventi nazionali seguiti dall'area orientamento

Negli ultimi anni il Gruppo Umana ha organizzato e partecipato a numerosi **progetti sul tema dell'orientamento scolastico**, coinvolgendo il mondo dei giovani.

Festival dell'innovazione scolastica

Nel 2024 Umana ha sostenuto e partecipato al **Festival dell'Innovazione Scolastica** di Valdobbiadene, tenutosi dal 6 all'8 settembre. Questo evento è stato un'importante occasione di incontro, comunicazione e confronto tra i vari attori interessati a innovare la scuola. L'obiettivo della manifestazione era condividere esperienze didattiche innovative presenti nelle Scuole Superiori di Primo e Secondo Grado e negli Istituti Tecnologici Superiori ITS Academy, valorizzandole e diffondendole al pubblico. Durante l'ultima giornata, **Umana ha ricevuto il premio "Le Bollicine della Scuola"** per il suo impegno a fianco delle istituzioni scolastiche e formative.

Progetto "C-VR"

L'Area Orientamento ha sviluppato nel 2022 e 2023, e ha continuato a utilizzare anche nel 2024, i **moduli di "C-VR"** nelle fiere dell'orientamento al lavoro e in altre occasioni di orientamento. Questo **progetto formativo e di orientamento al lavoro nella realtà virtuale** è stato realizzato in sinergia con l'Area Politiche Attivo al Lavoro e l'Ufficio Marketing. Si tratta di un'esperienza interattiva, pensata da Umana specificatamente per la Gen Z, che permette di viaggiare in astronave alla scoperta di come si costruisce un CV e delle soft skill più strategiche per entrare nel mondo del lavoro, attraverso sfide nello spazio e nel cervello umano, con un timing serrato.

Fondazione Elis

L'Area Orientamento di Umana è coinvolta in due importanti progetti con la Fondazione Elis (ente no profit che opera nel settore dell'educazione, della formazione, e dell'orientamento al lavoro) focalizzati sull'orientamento dei giovani verso il mondo del lavoro e le competenze del futuro.

1. Licei Tred (Transizione Ecologica e Digitale)

Questo programma si rivolge a studenti di licei quadriennali, con un focus sulle competenze chiave per la transizione ecologica e digitale. Il coinvolgimento di Umana è articolato su diversi livelli:

- **Definizione dei Percorsi Scolastici:** Umana collabora attivamente alla definizione dei percorsi scolastici, contribuendo a plasmare un curriculum formativo in linea con le esigenze del mondo del lavoro.
- **Stage Aziendali:** gli studenti hanno l'opportunità di svolgere stage presso le filiali di Umana, mettendo in pratica le conoscenze acquisite e familiarizzando con l'ambiente lavorativo.
- **Percorso Opzionale "Humanities" dal titolo "Futuro sostenibile: le Green e Digital Skill nel Mondo del Lavoro":** Umana è titolare di un percorso opzionale

nell'area "**Humanities**" della durata di 11 incontri di 3 ore ciascuno che ha visto il suo inizio a novembre 2024 e terminerà ad aprile 2025. Sono coinvolti/e 40 studenti/esse si svolge in modalità on line e prevede la partecipazione trasversale di tutte le scuole che hanno un percorso TRED all'interno, mira a fornire agli studenti gli strumenti per individuare le competenze del futuro, con un focus particolare sulle soft skill e sulle competenze green e digitali. Al termine del corso, gli studenti dovranno elaborare un project work, mettendo in pratica quanto appreso.

Distretto Italia - Area Orientamento "Scuola per la Scuola"

Nell'ambito del più ampio progetto Distretto Italia, l'Area Orientamento di Umana è coinvolta nelle attività della divisione "Scuola per la Scuola". In questo contesto, svolge seminari di orientamento al lavoro nelle scuole partecipanti al progetto, supportando gli studenti nella definizione del loro percorso professionale e nella preparazione all'ingresso nel mondo del lavoro.

Ad oggi è stata attivata la seconda edizione che vede la presenza di Umana presso il liceo Von Neumann di Roma dove sono stati incontrati nel 2024, 45 studenti.
Entrambe le attività condividono l'obiettivo di preparare i giovani alle sfide del futuro, fornendo loro le competenze necessarie per affrontare con successo il mondo del lavoro in continua evoluzione.

Un'attenzione particolare è rivolta alle competenze trasversali (soft skill), sempre più richieste nel mercato del lavoro, e alle competenze legate alla transizione ecologica e digitale, considerate cruciali per lo sviluppo sostenibile.

La collaborazione tra l'Area Orientamento di Umana ed Elis si concretizza in due progetti sinergici, volti a fornire agli studenti un orientamento completo e mirato, sia attraverso la definizione di percorsi scolastici innovativi, sia attraverso attività di orientamento al lavoro e stage aziendali.

L'impegno di Umana nel fornire percorsi opzionali focalizzati sulle competenze del futuro sottolinea l'attenzione all'evoluzione del mercato del lavoro e la volontà di preparare i giovani alle professioni di domani.

Orientamento4U - Conciliamo

Nel 2024 l'Area Orientamento ha contribuito a realizzare una nuova attività, all'interno del progetto Vivi Umana, sviluppato all'interno delle misure previste dal bando Conciliamo.
Si tratta di un'iniziativa di Orientamento Scolastico e Post-Scolastico per i figli dei dipendenti e dei collaboratori di Umana, a supporto nell'orientamento nella scelta degli studi, il mondo della formazione e del lavoro. Le informazioni reperibili nel portale riguardano le opportunità dopo le scuole medie (secondaria di I grado) e la scelta dopo le scuole secondarie superiori (secondaria di II grado), toccando i temi dell'istruzione e formazione terziaria (ITS Academy e Università), del lavoro, della formazione professionalizzante, anche con attenzione ad aspetti pratici e con una parte ludica ed ispirazionale Orientagame).
Cosa offre l'iniziativa:

- **Sito Web Orientamento4U:** portale dedicato, orientamento4u.it, che offre risorse e informazioni utili per l'orientamento scolastico e professionale
- **Sportello di Consulenza:** disponibile per tutti su appuntamento, grazie al quale ricevere assistenza personalizzata per utilizzare al meglio il portale

Reti, Bandi e Progetti di orientamento

Nel 2024 Umana ha collaborato con Umana Forma, partner operativo in Veneto, partecipando agli incontri di co-progettazione e allineamento degli obiettivi e supportando i contatti con le scuole e l'erogazione delle attività destinate a studenti, famiglie e docenti. Il progetto è riconosciuto come "**Azioni di Orientamento - Sostegno alle attività delle reti territoriali per l'Orientamento dei giovani**" (Progetto DGR 685/2023/2026).

La rete di orientamento, che raccoglie scuole, istituzioni ed enti formativi, mira a sviluppare un'efficace attività di orientamento per i giovani, le loro famiglie e la comunità educante, condividendo strumenti, conoscenze, esperienze e risorse per rafforzare le competenze di orientamento permanente in un mondo in continua evoluzione. Inoltre, Umana è partner operativo del nuovo progetto di orientamento della Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia "**Attiva scuola 2023-2026: Percorsi di orientamento educativo**".

SLF
SMART LIFE FESTIVAL

Smart Life Festival

Durante lo **Smart Life Festival**, un'iniziativa volta a promuovere la consapevolezza digitale tra i giovani, l'Area Orientamento di Umana ha partecipato al **panel "Safely. Giovani, social e consapevolezza digitale"**, che ha trattato temi fondamentali per i giovani di oggi, che vivono in un mondo digitale in costante evoluzione. Tra gli argomenti discussi vi erano la sicurezza online, l'uso consapevole dei social media e la gestione dell'identità digitale, tutti aspetti cruciali per aiutare i ragazzi a navigare nel web in modo responsabile. La partecipazione del Gruppo dimostra il suo impegno nel promuovere una cultura digitale positiva e consapevole tra i giovani. L'evento si è tenuto presso l'aula magna dell'Istituto Muratori - San Carlo ed è stato accessibile sia in presenza che in streaming, garantendo una vasta fruibilità al pubblico.

FEDERORAFI
Federazione Nazionale Orafi
Argentieri Gioiellieri Fabbricanti

UMANA e Confindustria Federorafi

Umana, in collaborazione con Confindustria Federorafi, offre ai giovani **momenti di orientamento sul mondo orafo**, presentando percorsi di carriera innovativi e le soft skills più richieste. Attraverso incontri di orientamento e testimonianze dirette di aziende orafe, Umana crea un ponte tra studenti e imprese, offrendo un'opportunità unica per scoprire un settore ricco di tradizione e opportunità. Nel 2024 sono stati organizzati tre interventi di orientamento in altrettanti distretti orafi italiani: al **"Golden Talk"** di Vicenza durante l'edizione del **Fuori Fiera di VicenzaOro** dedicata alla GenZ, al Teatro Sociale di Valenza durante la **Valenza Jewelry Week** e ad Arezzo con un **incontro dedicato agli studenti dell'Istituto "Buonarroti-Fossombroni"**.

Sport per la vita: valori in azione

Umana è parte dell'iniziativa "Sport per la vita: valori in azione", evento promosso da **Fondazione Cortina** in collaborazione con FISI Veneto e Assi onlus (Associazione Sociale Sportiva Invalidi), dedicato alle scuole secondarie di secondo grado e alle Università della Regione Veneto ideato per trasmettere ai giovani i valori dello sport, della montagna e dell'importanza della pratica fisica.

Il progetto rientra nel Protocollo sottoscritto tra la Regione del Veneto, l'Ufficio Scolastico Regionale e la Fondazione Cortina, approvato con delibera n. 1594 del 19 dicembre 2023 e firmato il 28 dicembre 2023 ed è parte integrante del più ampio "Progetto Scuole", sviluppato nell'ambito dell'Education Programme Gen26 di Milano Cortina 2026.Progetto Scuole di Fondazione Cortina, l'iniziativa ideata per avvicinare i più giovani alla pratica sportiva e ai suoi valori, promuovere la cultura della montagna e rafforzare il legame con il territorio.

Umana è intervenuta nelle tre tappe di Pieve di Cadore, Verona e Vicenza con l'intervento "Atleti del lavoro: come le soft skill aprono le porte al mondo del lavoro" esplorando come le competenze trasversali sviluppate attraverso lo sport possano essere fondamentali per entrare nel mondo del lavoro. Si discute come la collaborazione, la leadership, la gestione del tempo, la disciplina, la resilienza e l'adattabilità, tutte competenze acquisite praticando sport, siano altamente valorizzate dai datori di lavoro. Attraverso esempi concreti, si dimostra come queste abilità possano essere applicate efficacemente in contesti professionali, aiutando a distinguersi e a costruire una carriera di successo.

IBSA Italy Next Gen Cup 2024/25

Umana è Official Sponsor della IBSA Italy Next Gen Cup 2024/25, il torneo riservato alle squadre Under 19 di serie A organizzato da LBA.

Una collaborazione strategica che si rafforza, quella con LBA, confermando l'impegno di Umana nei massimi livelli del basket italiano e permettendo alla Società di ottenere visibilità a livello nazionale, nuove opportunità di contatto e relazione con stakeholder, appassionati, aziende e prospect, in un contesto che mette al centro i giovani, lo sport e il mondo del lavoro, sottolineando il valore delle competenze trasversali, dentro e fuori dal campo.

In questo contesto l'Area Orientamento ha accompagnato gli under 19 nel corso del workshop "Atleti del lavoro, atleti dello sport: soft skill toolbox" alla scoperta delle competenze trasversali, approfondendo come riconoscerle e svilupparle.

Social Innovation Campus MIND

Anche nel 2024 Umana sostiene e partecipa al Social Innovation Campus, evento organizzato in **Mind Milano** da **Fondazione Triulza** il 28 e 29 febbraio, con l'obiettivo di coinvolgere le nuove generazioni in momenti di confronto, sperimentazione e contaminazione, per progettare un futuro sostenibile attraverso nuove tecnologie.

Nell'ambito dell'evento, che ha visto la partecipazione di oltre 12.500 ragazzi impegnati in attività individuali e di gruppo, Umana ha accolto i ragazzi al proprio stand con "SPORTELLI DI ORIENTAMENTO, simulazioni individuali del colloquio di lavoro con feedback orientativo e CV check e C-VR", il progetto formativo e di orientamento di Umana nella realtà virtuale.

Umana ha anche realizzato il workshop "Pillola sulla comunicazione efficace", dedicato ai partecipanti all'Hackathon e 4 laboratori online su temi di orientamento: "E- Digital: la tecnologia al servizio del colloquio", "#talentmap: il mio valore nel mondo dei lavoro", "Sfide, Successi, Sogni: il Personal Branding come chiave della tua carriera", "Tips & Tricks per farsi notare dai Recruiter."

Domani Lavoro Brescia

Dal 9 all'11 novembre Umana ha partecipato alla Fiera "Domani Lavoro", organizzata presso il Brixia forum di Brescia, dedicata al mondo del lavoro e delle risorse umane.

Nei tre giorni di fiera si sono alternati allo stand di Umana 15 dipendenti che hanno incontrato oltre 400 ragazzi in attività di CV check e reclutamento. Umana ha inoltre gestito un'area di Job Experience, proponendo 4 workshop per ogni giornata a target Scuole, ITS e Università, con tematiche di orientamento al lavoro e uno spazio dedicato all'incontro e al confronto con i candidati.

Eventi nazionali che Umana sostiene con continuità:

LTIDI La Tua Idea Di Impresa

Gara nazionale di business plan per l'autoimprenditorialità per studenti di scuole secondarie di secondo grado con premio speciale Umana alle risorse umane.

Festival Nazionale dei Giovani

Contest che coinvolge oltre 20.000 giovani.

Job&Orienta

Fiera nazionale dell'orientamento, della formazione e del lavoro, partecipazione dal 2009 in maniera continuativa con coinvolgimento annuale di circa 1000 giovani solo allo stand Umana; nel 2020 lanciata l'indagine "Attitudini per competere nel mondo del lavoro", coinvolgendo 2600 giovani delle 6 reti nazionali delle scuole secondarie di secondo grado; nel 2021 Umana, con Confindustria e INDIRE, ha portato per la prima volta a Job&Orienta ITSPOPDAYS, rilanciata nell'edizione 2023 in occasione del convegno dedicato agli ITS Academy.

Punto Incontro Pordenone

Fiera del Fvg dedicata a orientamento, formazione e lavoro.

6.2.2 Le potenzialità dell'Apprendistato

Umana promuove e favorisce sempre più il Contratto di Apprendistato in tutte le sue forme, facilitando l'incontro virtuoso tra studenti e imprese, nella convinzione che esso costituisca il fondamentale raccordo tra formazione scolastica, formazione superiore tecnica, 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, insieme al contratto di Apprendistato di Alta Formazione e al tradizionale Apprendistato Professionalizzante, rappresentano oggi l'unica tipologia contrattuale mirata alla valorizzazione delle competenze e, al contempo, all'occupazione dei giovani attraverso la formazione. È un contratto che integra il tradizionale percorso scolastico con una significativa presenza dello studente in azienda e si rivela uno strumento efficace di formazione e valorizzazione delle competenze, capace di avvicinare anticipatamente i giovani alle imprese e moltiplicare le reciproche opportunità e soddisfazioni. In questo contesto, Umana offre il suo supporto, grazie ad oltre vent'anni di esperienza nelle relazioni con il mondo della formazione, delle imprese e della selezione del personale. Con una struttura plurilocalizzata e un approccio sempre "su

misura", Umana **dialoga con tutti i soggetti coinvolti** (azienda, enti formativi, enti pubblici, studenti e famiglie) per creare reciproche opportunità, facilitando l'intero processo organizzativo e amministrativo, accompagnando il percorso con **tutor dedicati** e specifiche **misure di welfare**.

In particolare, l'Area Orientamento ha sviluppato relazioni e facilitato l'attivazione di contratti di Apprendistato di 1° tipo con le scuole secondarie di secondo grado, e di 3° tipo con ITS e Università, seguendo tutte le fasi del processo. Dal 2022 è attivo un processo per rafforzare la collaborazione tra Area Orientamento e Area Tempi Indeterminati che si occupa dell'Apprendistato e dello Staff Leasing, con l'obiettivo di promuovere l'apprendistato di 1° tipo, comprensivo di percorsi di formazione interna integrati e della creazione di un team dedicato.

Ad oggi le opportunità sono state create in risposta alle specifiche esigenze degli Istituti Formativi, attraverso iniziative di Associazioni Datoriali ed Enti Pubblici, e all'interesse di Umana a collaborare con Enti e Imprese su particolari profili professionali. Nel 2024, grazie alla conferma delle collaborazioni già avviate negli anni precedenti e a nuove iniziative, sono stati avviati al lavoro **243 apprendisti duali**. L'anno scorso Umana ha collaborato con 35 Istituzioni Formative, mentre nel 2024 ne sono state attivare ulteriori 14, per un totale di 29 Istituti di 2° Grado e 20 ITS. Attualmente, il Gruppo sta dialogando con altri 10 Istituti di 2° grado, 3 ITS e 1 Università per progettare nuovi percorsi di Apprendistato Duale, e sta pianificando la riedizione di progetti già attivati con 28 Istituti di 2° grado e 9 corsi ITS.

I progetti attivi e in corso sono stati preceduti, come da consueto, da azioni di **promozione e sensibilizzazione,** con focus group, webinar, meeting e comunicati stampa specificatamente rivolti ai **diversi interlocutori,** tra cui Enti Pubblici, Associazioni Datoriali, Associazioni di categoria, Dirigenti Scolastici, coordinatori didattici e docenti, aziende clienti e prospect, studenti e famiglie.

I ruoli di riferimento sono svolti da diversi colleghi operanti nelle varie aree aziendali della Sede Centrale (Orientamento, Tempi Indeterminati, Commerciale e Legale) e nei Territori (Referenti Area Orientamento, Tutor Aziendali, Filiali Operative). La Funzione dedicata al coordinamento dei progetti è stata ulteriormente sviluppata e potenziata presso la Sede Centrale.

L'Area Tempi Indeterminati presenta i propri progetti al mondo della formazione, alle associazioni datoriali, agli enti pubblici, alle aziende, agli studenti e alle famiglie attraverso **interazioni dirette, materiale informativo, webinar, seminari e partecipazione a bandi.** I contenuti comunicativi vengono rinnovati continuamente al fine di divulgare al meglio la conoscenza dello strumento e del servizio agli enti formativi. Le opportunità sono ampliate grazie a una nuova misura di supporto per i partner partecipanti al **progetto Forma.Temp.** Infine, Umana ha creato un **gruppo di lavoro composto da Area Orientamento, Area Tempi Indeterminati, Area Politiche Attive del Lavoro e Umana Forma**, con l'obiettivo di ottimizzare il paniere di servizi offerti, in particolare ai Centri di Formazione Professionale.

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

Apprendistato di primo livello

È uno strumento educativo che permette agli studenti di età compresa tra i 15 e i 24 anni di ottenere qualifiche professionalizzanti, come la Qualifica IeFP, il Diploma IeFP, il Diploma di Istruzione Secondaria Superiore e la Certificazione IFTS. Combina periodi di formazione a scuola con esperienze pratiche all'interno di aziende. Negli ultimi tre anni sono stati attivati 404 contratti di Apprendistato in collaborazione con i Centri di Formazione Professionale e gli Istituti di Istruzione Secondaria Superiore.

Apprendistato di secondo livello

Noto anche come Apprendistato professionalizzante, è destinato ai giovani tra i 18 e i 29 anni e mira al conseguimento della qualifica professionale attraverso una formazione sul lavoro. La durata e le modalità di erogazione della formazione dipendono dalla qualifica professionale da ottenere e dai diversi contratti collettivi nazionali di lavoro. Dal 2022 sono stati attivati 1.306 contratti di Apprendistato di secondo livello in somministrazione.

Apprendistato di terzo livello

È definito di Alta Formazione e Ricerca ed è una tipologia di Apprendistato finalizzata all'ottenimento di titoli di studio universitari e di Alta Formazione, inclusi dottorati di ricerca e diplomi degli istituti tecnici superiori (ITS). Nell'ultimo triennio sono stati attivati 189 contratti di Apprendistato di terzo livello.

Impegni per il futuro

L'Area Orientamento si propone di rafforzare le **relazioni con le scuole** per le attività di orientamento e di aumentare il numero di diplomati che scelgono Umana per lavorare, anche attraverso contratti di Apprendistato di 1° livello in somministrazione durante gli studi. Si intende inoltre incrementare la collaborazione con gli **ITS Academy**, per accrescerne la riconoscibilità nazionale e aumentare il numero di contratti di alto apprendistato in somministrazione, a beneficio dei giovani e delle imprese fidelizzate. Per quanto riguarda le **Università**, Umana mira a rafforzare le partnership esistenti attraverso **progetti di innovazione digitale** e **iniziative per il placement di qualità dei neolaureati**.

Per realizzare queste azioni, si prevede di operare in sinergia con scuole, ITS e Atenei selezionati in base alle reali esigenze delle filiali, implementando progetti e iniziative nazionali per ottimizzare visibilità, reclutamento e contrattualizzazione, e coinvolgendo anche le aziende clienti.

Il Gruppo Umana si impegna a intensificare le interazioni con le istituzioni formative per creare **nuove attività di Apprendistato Duale** e consolidare quelle già in essere. Sarà fondamentale rafforzare la comunicazione con tutti gli stakeholder tramite l'adozione di **nuovi materiali di comunicazione**. Il fine ultimo consiste nell'aumentare la conoscenza del contratto di Apprendistato all'interno della struttura di vendita interna.

Per raggiungere tali obiettivi, Umana intende istituire una **formazione specifica** sulla tematica, da divulgare periodicamente a tutta la struttura interna ed esterna affinché tutti i colleghi che si occupano di relazioni con gli Enti Formativi possano indentificare, creare e soddisfare le esigenze. Si prevede di consolidare tutti i progetti in corso, attivare le seconde, terze, quarte e quinte edizioni dei progetti già avviati, e realizzare le prime edizioni con gli Istituti di nuovo contatto che hanno richiesto il servizio per il prossimo anno scolastico. Inoltre, la struttura territoriale esistente verrà ulteriormente potenziata, proseguendo con le attività di affiancamento e aggiornamento.

6.3 Il Gruppo Umana nel Territorio

Fin dalla sua fondazione, Umana ha assunto crescenti responsabilità etiche e sociali nei confronti del territorio in cui opera e dei propri stakeholder. **Comunità e territorio** svolgono un ruolo fondamentale nella crescita occupazionale del Gruppo a livello nazionale.

L'impatto principale delle attività di Umana nei territori si concentra sullo **sviluppo delle competenze** attraverso la formazione, il supporto all'occupabilità e la permanenza nel mercato del lavoro delle persone, oltre al sostegno all'aumento della competitività delle imprese per garantirne la permanenza sul mercato e contribuire efficacemente allo sviluppo territoriale.

Per raggiungere questi obiettivi, Umana promuove **partnership multi-attore** che favoriscono lo sviluppo di reti e soluzioni innovative, capaci di rispondere alle sfide contemporanee e valorizzare i diversi ruoli, competenze e conoscenze di ciascun attore. I numerosi progetti formativi, creati in collaborazione con le imprese e basati sulle reali esigenze dei singoli distretti territoriali, hanno favorito, oltre allo sviluppo del tessuto economico e un incremento significativo della professionalizzazione delle realtà in cui Umana interviene, la generazione di benefici in termini di occupabilità e crescita.

Il Gruppo opera concretamente sul territorio, collaborando con **associazioni di categoria ed enti del terzo settore** per promuovere lo sviluppo economico, artistico e culturale della comunità. I fornitori sono **partner** importanti nell'attività quotidiana di Umana, contribuendo alla valorizzazione delle eccellenze locali.

Inoltre, lo sport rappresenta una metafora del mondo del lavoro. Per questo motivo, Umana si dedica con impegno a promuovere uno stile di vita basato sui valori e principi dello sport, riflettendosi in essi e sostenendo, tra le varie, l'attività sportiva della **società di pallacanestro Reyer Venezia**.

6.3.1 Creare valore condiviso con le comunità locali e le imprese

Il sistema imprenditoriale italiano è il pilastro portante dello sviluppo sostenibile del Paese. Da sempre Umana collabora con le imprese italiane, con cui condivide il forte legame con il territorio, l'attenzione alla competitività, un approccio orientato alla formazione continua e il sostegno attivo all'occupazione. Grazie alle sue filiali distribuite su tutto il territorio nazionale, il Gruppo conosce a fondo i distretti produttivi locali e nazionali, nonché le vocazioni industriali delle diverse città e regioni in cui opera. Umana facilita l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, coltivando il talento dei giovani e delle persone già formate, individuando le figure professionali più adatte ai singoli contesti produttivi. Il punto di forza è la profonda conoscenza delle esigenze delle imprese, resa possibile dai solidi rapporti instaurati con le aziende del territorio e con le associazioni di categoria.

Nel 2024 i **momenti di incontro con le comunità degli stakeholder** di Umana sono aumentati significativamente, raggiungendo i **286 eventi annuali** e segnando un incremento del 47%. Questo aumento ha coinvolto diverse divisioni aziendali in una riflessione che ha portato alla **suddivisione degli stakeholder nelle due nuove categorie Eccellenze di Settore e Empowerment Femminile**.

La categoria Eccellenza di Settore mira a fornire un contesto adeguato alle crescenti attività verticalmente costruite a servizio di una singola comunità industriale o settoriale. Storicamente, eventi simili venivano classificati sotto la categoria "Cultura di impresa", che tuttavia non riesce a catturare efficacemente la volontà di dialogo e l'affinamento della capacità di cogliere i bisogni specifici, elementi che caratterizzano l'azione di Umana in questi contesti. All'interno di questa categoria rientrano, ad esempio, i momenti assembleari e di approfondimento promossi da importanti organizzazioni imprenditoriali del Sistema Confindustria, come

Confagricoltura, Confimprese, così come la partecipazione ad eventi di settore promossi da associazioni come ANITA e Federmeccanica. Vi si includono, ad esempio, anche le presenze a fiere di rilievo per l'agroindustria, come Vinitaly, Cibus e MacFruit, oltre al sostegno all'evento fieristico SEPEM, dedicato alla manifattura del Nord-Ovest. La categoria Empowerment Femminile nasce, invece, come una "gemmazione" dall'ambito diversity. La nuova tassonomia mira a dare autonomia alle crescenti iniziative di **valorizzazione del ruolo delle donne nel mercato del lavoro**, partendo dalla convinzione che, in una fase demografica complessa, l'occupazione femminile rappresenti una leva significativa di competitività per l'intero Paese.

Nel 2024 Umana ha siglato con VALORE D un patto sul lavoro inclusivo basato su 9 principi (es. dialogo, equità, rispetto delle identità), per rendere le aziende più attrattive e promuovere sostenibilità, inclusione ed empowerment femminile (approfondimento nel capitolo 7.2).

Nel corso del 2024, Umana ha continuato a confrontarsi con le associazioni del **Sistema Confindustria**, partecipando e sostenendo le **Assemblee territoriali** e contribuendo alla realizzazione di eventi di interesse pubblico come convegni, seminari e webinar.

Adesione a 60 associazioni territoriali e di categoria di Confindustria

Rispetto all'anno scorso, Umana ha ampliato la sua **rete di collaborazioni** aderendo a Confindustria Macerata, portando così a 60 il numero delle associazioni del Sistema - tra territoriali e di categoria - con cui dialoga. Inoltre, Umana sta dimostrando un impegno sempre crescente nel creare spazi di confronto con le imprese italiane. Nel 2024 l'**associazione a Confimprese** si aggiunge a Confagricoltura e fa salire a 2 le associazioni a cui Umana aderisce al di fuori del Sistema Confindustria.

Grazie agli accordi stipulati secondo le esigenze specifiche degli associati, il Gruppo riesce ad essere vicino alle associazioni territoriali presenti nel tessuto economico locale, interpretando in modo reattivo i bisogni delle aziende. Dopo la lieve flessione dello scorso anno, Umana torna attiva nel supporto di 16 Regioni italiane su 20.
Il Gruppo Umana ha instaurato un legame particolarmente forte con le PMI - vero e proprio fiore all'occhiello del sistema produttivo italiano - delle quali condivide i percorsi di sviluppo e identifica le necessità, al fine di affiancarle e supportale nella gestione delle diverse tematiche legate alle risorse umane. Il valore aggiunto di Umana è la capacità di mettere a sistema la conoscenza delle esigenze di lavoratori e imprese, ricoprendo pertanto un ruolo strategico quale anello di congiunzione tra formazione e lavoro, tra giovani e imprese.

La capillare presenza territoriale dell'Azienda si affianca ad un impegno continuativo sul fronte della rappresentanza settoriale, attraverso la partecipazione ai lavori delle più importanti associazioni di categoria del Sistema Confindustria e l'adesione diretta ad alcune di queste attraverso collaborazioni con associazioni nazionali e locali. Ne è un esempio la partecipazione ai lavori del **Gruppo di Lavoro "Skills per la Crescita d'impresa"**, impegnato a generare iniziative che contribuiscano allo sviluppo e al rafforzamento del capitale umano nelle aziende del settore e nei loro clienti. Di particolare rilievo sono poi gli accordi con **ANCE** (l'Associazione Nazionale Costruttori Edili), **ANITA** (Associazione Nazionale Imprese Trasporti Automobilistici) e **ACRIB** (Associazione Calzaturifici della Riviera del Brenta). L'attiva partecipazione al mercato del lavoro del settore ICT ha portato alla costruzione di una forte partnership con **Anitec-Assinform**, l'associazione Italiana per l'Information and Communication Technology del Sistema Confindustria.

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

Degne di nota negli ultimi anni sono state le attività condotte con riferimento al settore metalmeccanico grazie alla partnership siglata con **Federmeccanica**. In particolare, tale partnership ha dato vita ad un **progetto**, ormai consolidato, volto a comprendere le differenti esigenze professionali da parte delle imprese del settore,

anche con riferimento alle specificità dei diversi territori, con lo scopo di inserire nuove risorse in azienda che abbiano già affrontato un percorso formativo specifico. Il progetto prevede l'invio di un questionario alle aziende metalmeccaniche associate presenti in tutto il territorio nazionale per rilevare le figure professionali maggiormente richieste dalle imprese. Sulla base dei risultati emersi, Umana ha costruito e avviato dei percorsi di formazione gratuita capaci di rispondere puntualmente alle specifiche professionalità richieste dalle imprese del territorio. Le persone, adeguatamente formate, sono state poi avviate al lavoro attraverso lo strumento della somministrazione. Dato il successo ottenuto, il progetto è proseguito anche nel 2024 vedendo la realizzazione di 53 corsi formativi, con oltre 502 persone che hanno trovato lavoro grazie al percorso formativo effettuato e un placement dell'89%. In media, oltre il 69% dei partecipanti, già nella settimana successiva al termine del corso, viene inserito in somministrazione in azienda.

Al fine di diffondere in modo sistematico la conoscenza e l'utilizzo di rapporti di lavoro flessibili ma legali e dignitosi nella gestione delle risorse umane delle imprese agricole, nel 2016, il Gruppo Umana ha siglato un importante accordo con **Confagricoltura**. L'accordo, primo in Italia fra un'Agenzia per il Lavoro e Confagricoltura, è frutto di una partnership volta a diffondere la cultura della legalità fra le aziende del settore, la correttezza nei rapporti professionali, nel trattamento economico, previdenziale e assistenziale e il rispetto delle persone, quali precondizioni per la gestione di qualsiasi rapporto di lavoro. Si segnala anche l'organizzazione di numerosi eventi seminariali giuslavoristici in collaborazione con le associazioni territoriali di Confagricoltura, al fine di garantire sinergia con il tessuto delle imprese agricole italiane e promuovere la diffusione della cultura d'impresa.

Negli ultimi anni la partnership con Confagricoltura si è ulteriormente rafforzata con lo sviluppo di **ConfagriJOB**, un progetto innovativo realizzato insieme a **CVing e Indeed**, pensato per supportare le imprese agricole nella ricerca di personale qualificato. Attraverso la pubblicazione simultanea degli annunci su ConfagriJOB.it, Indeed e CVing, e grazie a un sistema di **pre-selezione automatizzata**, le aziende ricevono direttamente candidature già filtrate, ottimizzando tempi e risorse. Il servizio, attivo su tutto il territorio nazionale, si avvale anche del supporto delle **Unioni Provinciali di Confagricoltura**, che forniscono assistenza locale nella gestione degli annunci. ConfagriJOB rappresenta una **soluzione digitale evoluta**, che unisce innovazione, capillarità e attenzione alla qualità nei processi di incontro tra domanda e offerta di lavoro.

L'impegno e la presenza attiva di Umana sui territori e presso le associazioni sono testimoniati dalla significativa partecipazione di Umana agli **eventi organizzati dai vari stakeholder del mondo del lavoro**, che hanno visto un significativo incremento rispetto al 2023. Complessivamente, nel 2024 il Gruppo ha preso parte a 286 eventi (circa +47% rispetto al 2023), di cui 74 aventi ad oggetto le sinergie con i territori, 94 focalizzati sul tema dei giovani talenti e 45 incentrati sulla cultura d'impresa. Gli eventi legati all'arte, allo sport e alla cultura hanno suscitato un crescente interesse, passando da 20 nel 2023 a 32 nel 2024.

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

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

Inoltre, sta crescendo il ruolo di Umana anche verso un nuovo stakeholder: **il sistema delle start-up e delle imprese innovative**. In questo quadro si inserisce l'**adesione a Le Village** (descritto nella sezione 7.2 "La strategia integrata di cultura e digitalizzazione") e, attraverso Umana Forma, la partecipazione a **C.Next**, capogruppo di un sistema di poli d'innovazione distribuiti sul territorio nazionale.

Le tecnologie digitali sono uno strumento a cui Umana guarda in questo contesto anche grazie ai recenti investimenti nell'ambito HR Tech. Consapevole della complessità del tema trattato, Umana ha preferito in prima battuta confrontarsi a livello di impostazione teorica con realtà istituzionali fondamentali come il Ministero del Lavoro, l'ELA, l'ILO e Confindustria per strutturare nei prossimi anni strumenti di concreto supporto all'efficienza del mercato del lavoro internazionale e, almeno in parte, al **contrasto al brain drain**. Umana ha partecipato all'evento **Smart Life Festival 2024**, dedicato alla **consapevolezza digitale tra i giovani**, toccando temi quali la sicurezza online, l'identità digitale e l'uso responsabile dei social media.

Umana ha continuato poi ad essere impegnata su base nazionale e territoriale con i giovani in cerca di lavoro. Grazie all'integrazione di Cesop nel Gruppo, si segnalano i **Job Meeting**, che hanno creato nuovi momenti di incontro e confronto tra aziende e giovani, generando importanti opportunità per Umana sia in termini di attrattività e recruiting, sia nello sviluppo e fidelizzazione del bacino Clienti Azienda.

Alle comunità locali si affiancano le **comunità settoriali**: un rapporto che permette ad Umana di intercettare i trend dei singoli segmenti industriali e proporre delle soluzioni adeguate a rispondere alle sfide della mancanza di competenze e professionalità. Punti di riferimento di grande rilevanza sono inoltre scuole, Fondazioni ITS ed Università – comprese Fondazioni e Società consortili – nonché enti pubblici impegnati in attività legate al lavoro.

Umana continua a valorizzare politiche aziendali che favoriscano l'**invecchiamento attivo** e promuovano le filiere economiche dedicate alla **popolazione senior.** Anche per il 2024, conferma il sostegno al **Forum Sanità Lombardia Futura** e al convegno milanese **Agevity**.

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

Storie, racconti e visioni di impresa sono stati poi i temi centrali della terza edizione del **Premio Valori d'Impresa**, il riconoscimento di Confindustria Veneto Est dedicato alla promozione della cultura di impresa.

Umana ha partecipato al progetto "**Capitale della Cultura d'Impresa**" di Confindustria, e Torino, la città ospitante dell'edizione 2024, ha offerto un ricco palinsesto di eventi. Umana ha partecipato a diversi momenti di alto livello, cogliendo l'occasione per organizzare nel capoluogo piemontese la tradizionale presentazione della cinquina del Premio Campiello. Questa iniziativa, volta a diffondere i valori della cultura d'impresa e a sostenere le economie locali, offre un'ampia visibilità e coinvolge partner del territorio, aziende, istituzioni accademiche ed enti locali. Per Umana, rappresenta un'opportunità per rafforzare i legami con le aziende associate all'Unione Industriale di Torino e giocare un ruolo chiave in una regione di importanza strategica. Il progetto, basato su scienza, tecnologia, giovani e inclusione, riflette i valori fondamentali dell'azienda. Attraverso quattro assi tematici principali, l'iniziativa mira a favorire l'incontro tra sistema produttivo e culturale, promuovendo la crescita delle aree urbane e metropolitane e valorizzando l'identità manifatturiera e le eccellenze industriali e culturali del territorio.

Nel 2024 Umana ha aderito alla **Rete Innovativa Regionale Facedesign**, che mira a rafforzare l'intero ecosistema moda della Regione Veneto. In questo contesto, Umana, nel ruolo di Advisor, ha l'opportunità di supportare le imprese del settore fashion in progetti e attività legati a temi cruciali come la formazione, l'attrattività, la sostenibilità e l'innovazione.

Ha poi partecipato alla prima edizione dell'evento **Retail & People di Confimprese**, l'associazione che riunisce importanti operatori del commercio moderno con reti dirette e in franchising, che ha rappresentato un'occasione di confronto sui modelli organizzativi e sulle best practice per la valorizzazione del personale nel mondo del retail.

All'interno della comunità di San Patrignano è stato realizzato il **Sustainable Economic Forum**, uno spazio di confronto su temi di rilevanza internazionale. Qui, Umana ha contribuito con un focus sul dialogo intergenerazionale e sulla formazione dei giovani.

Il Gruppo ha partecipato, inoltre, al **Global Welfare Summit**, insieme a numerose altre aziende, esperti e player del settore, riuniti per discutere delle migliori pratiche di welfare e della loro applicazione nel contesto italiano.
Umana è poi tra i soci fondatori della Fondazione Industriali di Cuneo, ente del terzo settore impegnato in attività di rilevanza sociale per affermare il ruolo del lavoro come valore positivo per la comunità.

Dal 2022 Umana è socio co-fondatore di **Fondazione Venezia Capitale Mondiale della Sostenibilità** (VSF – Venice Sustainability Foundation). La Fondazione persegue il fine di sviluppare nel lungo periodo un modello integrato (ambientale, economico, sociale) di sviluppo sostenibile per Venezia ed il suo territorio metropolitano, con ricadute su tutta la Regione del Veneto. L'ambizione è rivitalizzare il tessuto socioeconomico locale attraverso l'attrazione di attività compatibili con le capacità di carico del territorio, garantendo contestualmente la protezione e conservazione del patrimonio ambientale e storico culturale, nonché il rafforzamento e la coesione della comunità locale. La realizzazione di tale modello prevede anche progetti pilota, che trovano nella configurazione peculiare della Città Storica e in quella post-industriale terreno ideale per testare iniziative innovative, puntando a rendere

Venezia Capitale Mondiale della Sostenibilità per la qualità della vita urbana ed ispirando altre realtà nazionali ed estere. La Fondazione vede tra i suoi soci gruppi industriali ed istituzioni di primaria importanza a livello nazionale. **Per maggiori dettagli si rimanda al sito web dedicato: https://vsf.foundation/.**

Umana collabora 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.

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

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

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

6.3.2 La valorizzazione della cultura

In Umana, le tradizioni e i valori del territorio in cui opera sono fondamentali. Il Gruppo partecipa attivamente a **iniziative e progetti locali**, credendo nelle eccellenze e nella creatività del territorio, consapevole della ricchezza che queste possono generare.

Umana ritiene che il rapporto tra la letteratura, la cultura e il mondo dell'impresa e del lavoro abbia un grande valore. Dal 2016 è infatti main sponsor del **Premio Campiello**, concorso di narrativa italiana contemporanea promosso dalla Fondazione il Campiello e da Confindustria Veneto, nato nel 1963. La presentazione della Cinquina finalista del Campiello 2020, a cura di Umana, si è svolta proprio a Venezia, nella meravigliosa cornice della Scuola Grande della Misericordia, riunendo il mondo delle imprese e quello della cultura in un evento suggestivo che ha contribuito alla promozione della letteratura italiana e del Premio stesso. Negli altri anni, invece, Umana ha portato il Premio Campiello e i suoi finalisti a Genova nel 2016, a Milano nel 2017, a Bologna nel 2018, a Firenze nel 2019, ad Alba (Cuneo) nel 2021, a Parma nel 2022, a Bari nel 2023. Nel 2024, invece, l'iniziativa ha avuto luogo a Torino.

PREMIO CAMPIELLO

Main Sponsor dal 2016 del Premio di letteratura contemporanea Il Campiello

Sempre nel 2024, l'adesione a **PordenoneLegge**, uno dei più grandi festival letterari a livello nazionale, ha segnato un ulteriore passo in direzione di un dialogo costante tra mondo della cultura e mondo del lavoro.

Altro momento centrale per la strategia di comunicazione con le comunità, legata alla cultura di impresa è sicuramente stato l'evento **"Lavoro, fabbrica di valori: percorsi per il tempo nuovo"**. L'incontro, tenutosi il 5 maggio 2023 a Venezia, ha riunito cinquecento rappresentanti di aziende e istituzioni da tutto il territorio nazionale per un dialogo aperto sul futuro del mercato del lavoro. Particolarmente rilevante è stato il contributo offerto dal Ministro del lavoro attuale e dal suo omologo del 1997, anno di introduzione del lavoro temporaneo in Italia.

MISERICORDIA
DI VENEZIA

Pur affrontando temi propri della cultura d'impresa, l'evento ha assunto anche un forte valore culturale in senso più ampio, grazie alla prestigiosa sede che lo ha ospitato – la **Scuola Grande della Misericordia** – e alla visita guidata ai mosaici della Basilica di San Marco, organizzata a margine dell'incontro. È proprio la Scuola Grande della Misericordia a sottolineare il legame tra Umana e il territorio, con la partecipazione al restauro di un edificio che, da sempre, per i veneziani costituisce il punto d'incontro tra cultura, arte, architettura e sport.

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

Grazie ad un bando di project financing e alla successiva collaborazione tra il Comune di Venezia e la società SMV del Gruppo, è stato portato a termine un nuovo progetto di restauro, firmato dall'architetto Alberto Torsello, che ha reso possibile la nuova inaugurazione della Scuola Grande della Misericordia avvenuta nell'aprile 2016. L'intervento di restauro, durato un anno e mezzo, ha richiesto un investimento di circa 10 milioni di euro.
La nuova Misericordia non è solo patrimonio di Venezia ma è a disposizione del mondo intero come generatore di attività, spazio fluido, flessibile e adattabile, orientato alla promozione di scambi culturali e occasioni di incontro. La Misericordia è tornata così ad essere un progetto sostenibile per la delicata città lagunare, uno spazio in cui convergono riqualificazione urbana, cultura e aggregazione sociale, unico per volumi e superfici, consentendo la massima libertà nella realizzazione degli allestimenti e nell'utilizzo degli spazi.

Umana ha iniziato a esplorare anche il mondo del cinema, riconoscendone l'importanza nel creare legami tra impresa e società e rinnovando la sua partecipazione alla seconda edizione del **Premio Film Impresa**, ideata e realizzata da Unindustria Roma - Frosinone - Latina - Rieti - Viterbo con il supporto di Confindustria, per valorizzare, esaltare e comunicare i valori dell'impresa e dei suoi lavoratori.

6.3.3 La promozione dello sport

Affiatamento, collaborazione, reciproco rispetto, entusiasmo sono virtù che Umana condivide e cerca di veicolare nel lavoro quotidiano, considerando lo sport una metafora del mondo del lavoro, dove le persone si preparano a vincere le sfide di ogni giorno trasformando le sconfitte in opportunità. Oltre alle importanti attività svolte dalla società di pallacanestro **Reyer Venezia**, il Gruppo sostiene anche altre attività sportive.

Ha rinnovato, ad esempio, l'impegno in ambito sportivo supportando **PolimiRun** e **PolimiRide**, ormai storici appuntamenti podistico-ciclistici che coinvolgono l'intera comunità accademica del **Politecnico di Milano**, e ricopre il **ruolo di HR Partner di Fondazione Cortina** nelle diverse iniziative legate al ricco calendario degli eventi sportivi e culturali della Fondazione, marcando il forte rapporto con lo sport invernale, particolarmente importante per molti territori dell'Italia settentrionale.

In particolare, Umana partecipa all'iniziativa **"Sport per la vita: valori in azione"**, promossa da Fondazione Cortina in collaborazione con **FISI Veneto e Assi onlus**, rivolta alle Scuole Secondarie di Secondo Grado e alle università della Regione Veneto. L'evento mira a trasmettere ai giovani i valori dello sport, della montagna e dell'importanza della pratica fisica. Il progetto fa parte del Protocollo sottoscritto tra la Regione del Veneto, l'Ufficio Scolastico Regionale e la Fondazione Cortina, integrato nel **"Progetto Scuole" dell'Education Programme Gen26 di Milano Cortina 2026**, che avvicina i giovani alla pratica sportiva, promuove la cultura della montagna e rafforza il legame con il territorio.

Umana ha partecipato alle tappe di Pieve di Cadore, Verona e Vicenza con **l'intervento "Atleti del lavoro: come le soft skill aprono le porte al mondo del lavoro"**, esplorando come le competenze trasversali sviluppate attraverso lo sport, quali collaborazione, leadership, gestione del tempo, disciplina, resilienza e adattabilità, siano valorizzate dai datori di lavoro. Attraverso esempi concreti, è stato dimostrato come queste abilità possano essere applicate efficacemente in contesti professionali, aiutando a distinguersi e a costruire una carriera di successo.

Inoltre, Umana è **Official Sponsor** della **IBSA Italy Next Gen Cup 2024/25**, il torneo dedicato alle squadre Under 19 di serie A organizzato da LBA. Questa collaborazione strategica con LBA rafforza l'impegno nei massimi livelli del basket italiano, offrendo ad Umana visibilità a livello nazionale e nuove opportunità di contatto con stakeholder, appassionati, aziende e prospect.

In un contesto che valorizza i giovani, lo sport e il mondo del lavoro, si sottolinea l'importanza delle competenze trasversali, dentro e fuori dal campo. L'Area Orientamento ha guidato gli Under 19 nel **workshop "Atleti del lavoro, atleti dello sport: soft skill toolbox"**, esplorando come riconoscere e sviluppare queste competenze.

Umana Reyer Venezia

Fondata nel lontano 1872, la Reyer è oggi la principale realtà cestistica del Nord-Est e una delle poche realtà in Italia ad avere sia una prima squadra maschile che una femminile entrambe militanti in serie A. Il progetto della Reyer non è solo sportivo, ma anche sociale e culturale, mirato a favorire l'aggregazione nel territorio della Venezia metropolitana. Questo progetto punta a recuperare i valori educativi e formativi che hanno ispirato i suoi fondatori, Costantino Reyer e Pietro Gallo, rendendo il nome Reyer un esempio di stile. Dal 2006, **Umana è proprietaria della squadra Reyer**, riportando alle origini la sezione maschile e quella femminile, e creando un settore giovanile unico per struttura e dimensioni.

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

7 SCUDETTI

4 maschili, gli ultimi due nel 2017 e nel 2019, 3 femminili, l'ultimo nel 2024

2 COPPE ITALIA

maschile: 2020
femminile: 2008

3 SUPERCOPPE

femminile:
2008 - 2020 - 2024

2 COPPE EUROPEE

maschile: FIBA Europe Cup 2017/18
femminile: Adriatic League 2014/15

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

Tra le iniziative organizzate a favore dei giovani, merita un approfondimento la **Reyer School Cup**, un torneo di pallacanestro 5vs5 in orario scolastico, la cui prima edizione risale al 2014. Nel 2024 il torneo ha coinvolto oltre 46.000 studenti di 56 istituti secondari superiori del territorio veneto e friulano. Fin dall'inizio, l'obiettivo del torneo è stato quello di aggregare tutti gli studenti degli istituti superiori dell'area metropolitana allargata, creando un legame che va oltre l'evento sportivo in sé. Il punto di forza dell'iniziativa è che non è stata pensata come un semplice torneo sportivo, ma come un'occasione di aggregazione, collaborazione e sviluppo di capacità e competenze utili nella vita quotidiana. Gli istituti non sono chiamati solo a gareggiare con la propria squadra, ma anche ad organizzare un proprio ufficio marketing, un team di cheerleader e a produrre contenuti aggiornati sull'evolversi del torneo, in stile giornalistico.

Gli eventi pubblici collegati all'iniziativa sono organizzati secondo **criteri di sostenibilità**, come il recupero dei materiali, la riduzione degli scarti e la selezione di prodotti a Km0. Grazie a **Legambiente**, partner di progetto dal 2019, vengono inoltre misurate le **emissioni ed il livello di sostenibilità degli eventi.**

A livello social il torneo dell'edizione 2024 ha generato il seguente riscontro:

190.000
Like al profilo ufficiale IG

3.800.000
impression

300.000
account unici raggiunti

2.500.000
visualizzazioni dei reel IG

Il **Progetto Reyer Baby** ha festeggiato nel 2024 il suo diciassettesimo anno di attività. Avviato nella primavera del 2007, prevede la consegna gratuita a tutti i neonati presso le strutture ospedaliere del territorio veneto del **cofanetto "Benvenuto al mondo"**, contenente una maglietta da neonato della Reyer, una lettera descrittiva dell'iniziativa, tradotta in 5 lingue, in cui si promuovono i sani valori dello sport, e le indicazioni per sottoscrivere una tessera Baby Supporter, che consente l'ingresso gratuito al bambino fino all'età di 12 anni a tutte le partite dell'Umana Reyer. Nei 17 anni di progetto (2007-2024) sono stati consegnati 137.000 kit.

Il **progetto Reyer tra i banchi**, avviato nel 2010, promuove i valori dello sport attraverso il basket, rispondendo alla crescente esigenza di introdurre la cultura dello sport nella scuola primaria. Si offrono così a ragazzi e bambini i tempi e gli spazi per divertirsi e crescere insieme, favorendo al contempo lo sviluppo dei processi formativi e psicomotori. Le nuove generazioni sono così poste al centro di un progetto educativo e sociale, che vede il corpo come il principale valore. I giovani studenti vengono coinvolti in **allenamenti di basket** diretti dagli istruttori Reyer nelle palestre degli stessi istituti della Città Metropolitana di Venezia. Oltre agli allenamenti, il progetto include **attività di engagement** come il **contest "Disegna la tua divisa"**, dove i bambini possono creare la divisa dell'Umana Reyer. I disegni vengono esposti al Taliercio e premiati durante le partite di serie A, con il primo classificato di ogni istituto che riceve la canotta progettata, realizzata da Erreà. Complessivamente sono stati coinvolti 2.000 studenti all'anno in 12 istituti primari e secondari della Città Metropolitana di Venezia.

Tra le iniziative più coinvolgenti avviate nel 2023 spicca la **ReyerCityLeague**, progetto a lungo termine promosso dalla società orogranata, che mette al centro i giovani e il territorio. Si tratta di un torneo 3x3 itinerante che trasforma le piazze in autentiche arene di basket: il gioco prende vita dal tramonto fino a notte inoltrata, in un'atmosfera carica di energia e partecipazione. Per la seconda edizione del 2024, il numero delle tappe è salito a cinque: oltre alle già confermate Mirano e Mestre, si sono aggiunte Padova, Venezia e Jesolo. Le partite, disputate su campi allestiti direttamente nelle piazze, hanno visto in campo squadre di giovani appassionati, con un pubblico animato anche dai dj-set. A rendere l'evento ancora più speciale è stata la partecipazione dei piccoli atleti del minibasket, appartenenti alle squadre cittadine e affiliate Reyer, che hanno avuto l'opportunità di giocare prima del torneo. Grande successo anche per l'attività di upcycling: numerosi ragazzi hanno partecipato con entusiasmo alla personalizzazione, in tempo reale, delle proprie t-shirt usate, grazie a grafiche originali realizzate per l'occasione dal team Reyer.

One Team è il programma di responsabilità sociale d'impresa di Euroleague Basketball, sostenuto da Turkish Airlines e dai club fondatori, in collaborazione con Special Olympics. Il progetto utilizza il basket come strumento per generare un impatto sociale concreto all'interno delle comunità. Umana Reyer partecipa all'iniziativa in tutte le stagioni in cui è impegnata in Eurocup, a partire dal 2015/16 e con continuità dal 2019/20.

Dalla stagione 2021/22, per tre stagioni consecutive, Reyer ha attivato una collaborazione con la cooperativa sociale CO.GE.S. Don Lorenzo Milani, che si occupa di minori privi di cure parentali, in stato di abbandono, stranieri non accompagnati e richiedenti asilo. Ogni anno, tra i 20 e i 30 ragazzi – in particolare quelli accolti nella residenza di prima accoglienza – prendono parte al progetto. Il percorso prevede almeno otto incontri a stagione tra i giovani e il mondo Reyer, guidati da un giocatore della prima squadra in qualità di ambassador. Gli appuntamenti includono sessioni di allenamento nelle strutture Reyer, la partecipazione alle partite e momenti di incontro con gli atleti, offrendo ai ragazzi l'opportunità di sentirsi parte di una vera famiglia.

Negli anni, anche altri membri del team hanno partecipato attivamente, arricchendo l'esperienza e creando legami significativi. Alcuni giocatori si sono distinti per la loro attenzione e sensibilità, come nel caso di chi ha donato un canestro da installare all'interno della comunità. Nella stagione 2024/25, il progetto si è ulteriormente ampliato, affiancando agli otto incontri tradizionali nuove iniziative: inviti alle partite di BKT Eurocup, allenamenti congiunti con la squadra del Basket Unificato, open practice aperti a giornalisti e tifosi, e visite dei giocatori ambassador Fernandez e Casarin direttamente in comunità. L'iniziativa ha ottenuto una crescente visibilità mediatica, con ampio riscontro su stampa e TV locali.

Reyer pone grande attenzione alle modalità con cui svolge il proprio ruolo, considerando il suo progetto non solo sportivo, ma anche sociale. Questo progetto promuove inclusione, valorizzazione del talento, educazione e socializzazione tra generazioni. Affiatamento, collaborazione, rispetto reciproco, entusiasmo e impegno al miglioramento continuo sono virtù che Reyer condivide e promuove quotidianamente. Lealtà, correttezza, coinvolgimento e appartenenza sono i principi fondamentali.

Il successo del progetto è dovuto anche al contributo delle società del territorio, degli atleti e delle famiglie, formalizzato nella **Carta dei Valori di Reyer**. La società vede nello sport un ambiente educante che accoglie la persona nella sua globalità e insegna a "fare squadra", costruendo una comunità civile esemplare.
La riconosciuta etica del lavoro ha permesso a Reyer di ottenere e mantenere la **Certificazione "Etica nello sport"**.

Umana Reyer crede che l'Orientamento Etico nello Sport sia un percorso trasparente che coinvolge tutti, traducendo i valori in comportamenti e processi virtuosi, con rilevanti e positive ricadute sociali.

A partire dal 2021, Umana Reyer ha avviato lo sviluppo di un sistema di gestione conforme alla norma internazionale **ISO 20121**, dedicata alla **gestione sostenibile degli eventi**. La norma definisce l'"evento" come una "riunione pianificata in termini di tempo e luogo nella quale è creata un'esperienza". Nel caso di Reyer, si tratta dell'esperienza della competizione sportiva, vissuta da atleti, tifosi, staff e comunità.

Il punto di partenza del sistema è la consapevolezza che ogni evento genera impatti – positivi e negativi – su tutti i soggetti coinvolti: chi lo organizza, chi vi partecipa, il territorio in cui si svolge e la comunità che lo ospita. Umana Reyer è stata così **la prima società professionistica del basket italiano, e tra le prime realtà sportive nazionali, a ottenere la certificazione ISO 20121,** rilasciata da Bureau Veritas, leader internazionale nella certificazione.

La Società ha costruito il proprio sistema attorno alla gestione dell'"evento-partita", strutturando un insieme di **procedure volte a garantire la sostenibilità** sotto il profilo economico, ambientale e sociale. L'obiettivo è minimizzare gli impatti negativi e valorizzare quelli positivi, lasciando un'eredità tangibile per tutti gli stakeholder.

Il sistema comprende una politica aziendale per la sostenibilità degli eventi, disponibile sul sito della Società, e obiettivi di sostenibilità che coprono aspetti sociali, economici e ambientali, che includono l'aumento della soddisfazione di tutte le parti interessate, la promozione dei valori etici come inclusione, rispetto e lealtà, la garanzia della tutela di tifosi, atleti e staff, il coinvolgimento della comunità attraverso iniziative mirate e il miglioramento delle performance ambientali minimizzando gli impatti degli eventi sportivi. Per raggiungere questi obiettivi, Reyer ha definito azioni specifiche, procedure dettagliate e formazione per il personale. La società si avvale anche di consulenza esterna per garantire l'applicazione continua del sistema e identificare aree di miglioramento.

Dotarsi di un sistema di gestione sostenibile ha portato numerosi benefici a Reyer, tra cui il controllo dei rischi, la valorizzazione dell'immagine, il coinvolgimento delle persone e la crescita sostenibile. I passaggi concreti per ottenere la certificazione sono stati la stesura del sistema di gestione e delle procedure, il coinvolgimento e la formazione dello staff, la definizione della politica, indicatori di monitoraggio della performance e obiettivi, l'audit interno di verifica e l'audit da parte dell'ente di certificazione.

Basket unificato reyer

Nel 2024 l'Umana Reyer Venezia, in collaborazione con la **Polisportiva Terraglio**, ha creato la sua terza squadra, il **Basket Unificato Reyer**. Questo progetto, disciplinato dal movimento globale Special Olympics, promuove l'inclusione e il rispetto, accogliendo ogni persona indipendentemente dalle sue capacità o disabilità.

La squadra, affiliata a Special Olympics e con atleti regolarmente tesserati FIP, è composta da 10-12 ragazzi e ragazze con disabilità intellettive, affiancati da Partner senza disabilità, un allenatore e alcuni dirigenti.
La selezione degli atleti avviene con il supporto della Polisportiva Terraglio.

La stagione si sviluppa da settembre a giugno, con allenamenti settimanali che possono raddoppiare nel corso dell'anno. Il team partecipa a tornei Special Olympics, da 5 a 10 eventi a stagione, e organizza almeno due partite casalinghe. Ha una propria sezione dedicata sul sito Reyer, visibilità sui social e materiale tecnico Erreà per partite e allenamenti.

L'obiettivo è promuovere rispetto e inclusione attraverso lo sport, offrendo un'esperienza concreta di crescita condivisa. Con questa iniziativa, Reyer è la prima società sportiva italiana ad avere sotto lo stesso nome una squadra di A1 maschile, una di A1 femminile e una squadra di Basket Unificato.

Umana crede fermamente nel potere dello sport come strumento di inclusione e valorizzazione delle persone. Per questo motivo, sostiene **iniziative dedicate agli atleti con disabilità e promuove eventi che esaltano i valori dell'accessibilità, dell'integrazione e della competizione sportiva**.

Tra gli eventi più significativi sostenuti da Umana, spicca il **Torneo nazionale di wheelchair tennis FIT Lab 3.11 by Umana**, che si è svolto sui campi dell'Eurosporting di Cordenons (PN). Giunto alla sua terza edizione, l'evento ha visto la partecipazione dei migliori talenti italiani del tennis in carrozzina, offrendo quattro giornate di emozioni, sfide intense e spettacolo sportivo. Anche quest'anno, Umana ha confermato il proprio impegno a favore dello sport paralimpico, sostenendo con orgoglio questa manifestazione e i suoi valori.

Umana si impegna quotidianamente a generare un cambiamento positivo nel mondo del lavoro

7

L'impegno per l'offerta di servizi per il lavoro

Umana fornisce ai propri clienti un servizio in costante evoluzione, con una visione del lavoro che armonizza efficacemente le esigenze di flessibilità delle imprese con le necessarie garanzie per i lavoratori, attraverso un sistema organico di soluzioni personalizzate e di alto valore aggiunto, che include somministrazione di lavoro a tempo determinato, staff leasing, intermediazione, ricerca e selezione, outplacement, formazione e Politiche Attive del Lavoro.

L'Azienda è strutturata in modo territoriale, con una chiara definizione dei ruoli e una suddivisione in comparti: filiale, commerciale e funzioni generali. Questa ramificazione non crea compartimenti stagni, ma favorisce l'approfondimento e la specificità delle competenze. Al contempo, permette una sinergia nell'utilizzo delle stesse, garantendo una gestione completa e integrata del cliente, sia esso un'azienda o una risorsa.

Somministrazione di Lavoro a Tempo Determinato

La somministrazione di lavoro a tempo determinato è uno strumento consolidato di *flexicurity*, che offre alle aziende una soluzione rapida ed efficace in grado di assicurare la massima flessibilità, efficienza e affidabilità sia alle imprese che ai lavoratori.

Somministrazione di Lavoro a Tempo Indeterminato - Staff Leasing

Questa tipologia contrattuale moderna riesce a combinare un alto grado di flessibilità per l'impresa con una garanzia di continuità per il lavoratore, mirando all'inserimento a lungo termine di figure motivate e preparate.

Intermediazione

La mediazione tra domanda e offerta di lavoro, inclusa l'integrazione lavorativa di disabili e lavoratori svantaggiati, richiede competenze ed esperienze specifiche. Aziende e lavoratori necessitano di essere guidati da professionisti esperti nella preselezione delle offerte e delle potenziali candidature. Umana ha sempre dimostrato una sensibilità particolare nell'identificare le opportunità e gli strumenti più adatti per soddisfare le esigenze di aziende e lavoratori.

Outplacement

L'outplacement è ampiamente riconosciuto come uno strumento efficace per il riposizionamento nel mondo del lavoro. Con 25 anni di esperienza nell'outplacement e nella consulenza di carriera, Uomo e Impresa prepara e accompagna 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 ideale rappresenta uno degli investimenti più delicati e strategici per le aziende. La divisione Alti Profili di Umana è specializzata nella selezione delle migliori professionalità di alto e medio livello presenti sul mercato. Grazie alla vasta esperienza di Umana in questo campo, i candidati più qualificati vengono messi in contatto con le aziende clienti, facilitando lo sviluppo delle rispettive potenzialità.

Formazione

La crescita e lo sviluppo di ogni impresa sono strettamente legati alla crescita e allo sviluppo delle risorse che la animano. Umana Forma e U.Form. sono le società del Gruppo dedicate alla formazione e all'Alta Formazione professionale, sia online e che offline, progettando e realizzando interventi formativi in stretta collaborazione con le imprese. Per offrire un servizio personalizzato e di alto valore aggiunto anche nel campo dell'Alta Formazione, Umana Forma ha creato nel 2005 Hi_Formazione, una 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, che mirano 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, offrendo servizi di ricollocazione, formazione, riqualificazione, ricerca attiva e orientamento, a 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 rappresentano l'identità delle Politiche Attive del Lavoro.

↘ Consulenza organizzativa - Mappatura delle competenze - Coaching

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

↘ Employer Branding

Attraverso Cesop HR Consulting Company, una delle principali società in Italia nel settore delle Fiere del Lavoro, sia in presenza che su piattaforma virtuale, e leader nella consulenza strategica in ambito HR sui temi dell'employer branding, Umana si pone al fianco delle aziende nella costruzione di strategie di employer branding orientate al recruiting e alla retention aziendale.

↘ E-Recruiting

Umana si orienta verso i settori più innovativi e tecnologici del mercato del lavoro e, grazie a una piattaforma integrata proprietaria ideata da CVing, è in grado di aggiungere valore ai processi di selezione del personale per le aziende che abbracciano la trasformazione digitale. Oltre alle tradizionali attività di recruiting, che privilegiano il rapporto diretto e personale, Umana introduce nuovi modelli innovativi di selezione. Con CVing, supporta le aziende nell'attrarre i candidati in linea con le loro esigenze utilizzando una varietà di canali digitali.

Umana si impegna quotidianamente a generare un cambiamento positivo per il lavoratori e nel mondo del lavoro.

Il Codice Etico, patrimonio della cultura aziendale, le decisioni e le attività del Gruppo, rappresentando un punto di riferimento fondamentale. Il Sistema di Gestione SA8000 (Social Accountability) al contempo, attesta l'integrità verso i lavoratori, che costituisce una base solida nell'operato di Umana.

L'Azienda resta costantemente aggiornata per approcciare con innovazione al mondo del lavoro, mantenendo come caposaldo la cultura del rispetto delle regole.

7. L'impegno per l'offerta di servizi per il lavoro

Highlights 2024

48.083
ORE DI FORMAZIONE INTERNE su legalità, etica, salute e sicurezza dal 2022

6.318
CORSI FORMATIVI organizzati dalla Divisione Formazione

5.525
CORSI EROGATI con fondo Forma.Temp (2024)

551
INIZIATIVE CONVEGNISTICHE su legalità ed etica dal 2022

966
PERCORSI FORMATIVI attivati su varie tematiche, autofinanziati o finanziati tramite Fondimpresa, Fondi Interprofessionali o Bandi Pubblici

150
ACADEMY ICT

1404
Allievi Academy ICT

55,76%
Placement Academy ICT

Obiettivi di sviluppo sostenibile

Goal 4: Istruzione di qualità

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

Goal 8: Lavoro dignitoso e crescita

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

Goal 9: Imprese, innovazione e infrastrutture

L'innovazione e la digitalizzazione dei processi sono temi a cui Umana è, nel suo essere azienda, da sempre legata. E questo, per anticipare le esigenze dei clienti, dialogare con la parte più innovativa e tecnologica delle nuove economie, anche su scala internazionale. Umana ha risposto puntualmente a queste nuove esigenze, anche dotandosi di infrastrutture capaci, ad esempio, di generare formazione di 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

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

7.1 Il modello aziendale centrato sulle Persone

Per il Gruppo Umana, le **persone** sono al centro di ogni sistema economico e valoriale. Il Gruppo è convinto che la creatività e la passione siano essenziali per ogni individuo. Pertanto, nel supportare le persone nella ricerca di un lavoro, si impegna a valorizzare le competenze e a potenziare la loro motivazione, cercando di soddisfare le loro aspettative. Umana identifica le migliori opportunità di crescita sul mercato, progettando corsi di formazione per ampliare, aggiornare o sviluppare nuove competenze, garantendo così l'occupabilità delle persone. Umana favorisce il miglior incontro possibile tra offerta e domanda di lavoro e, una volta avvenuto, segue il candidato in tutta la fase più delicata del rapporto in azienda: quella della conoscenza reciproca, affiancandolo nella fase dell'onboarding con costanti azioni di monitoraggio e ascolto.

Allo stesso tempo, il Gruppo supporta ogni giorno le imprese nella ricerca del collaboratore più adatto, affrontando con entusiasmo la sfida di soddisfare le esigenze specifiche di ciascuna impresa, proponendo la persona più idonea e motivata per il ruolo richiesto. La storia di Umana è fatta di persone che si incontrano, relazioni e opportunità da cogliere. Il Gruppo cresce con le persone, perché far crescere le persone è sempre stato il suo miglior successo. La missione del Gruppo è costruire e coltivare relazioni e cerca di portarla avanti da sempre con massimo impegno ed estrema cura.

Umana vuole creare e accrescere il valore attraverso la fornitura di **servizi innovativi** con l'intento di garantire la **massima soddisfazione del cliente**. Raggiungere questo obiettivo è imprescindibile dal completo **rispetto dei legittimi interessi di tutte le parti coinvolte**, dei **principi di equità e correttezza** nella gestione dei rapporti di lavoro, delle **norme sulla sicurezza dei lavoratori** e delle leggi e disposizioni regolamentari applicabili ai diversi campi di attività.

Le imprese hanno fiducia in Umana, che cerca di ripagarle al meglio. La centralità delle persone rappresenta un valore fondante per l'identità del Gruppo. In quanto tale, è un valore che supporta ed influenza tutte le azioni, decisioni e politiche dell'Azienda, fornendone i tratti distintivi e la riconoscibilità.

Codice Etico "Essere Umana"

Alla luce dello sviluppo e dell'espansione sul territorio nazionale, è emersa la necessità di codificare l'approccio etico di Umana. Nel 2004 è stato quindi realizzato il Codice Etico "Essere Umana", redatto da un gruppo di dipendenti con diverse provenienze geografiche, ruoli aziendali e responsabilità. Umana è stata la prima Agenzia per il Lavoro a dotarsi di un proprio Codice Etico, ufficializzando così il principio che, da sempre, guida la sua attività: la centralità della Persona. Il Codice è distribuito ai nuovi clienti, diffuso costantemente tra i dipendenti interni e pubblicato sul sito internet per libera consultazione. Nel 2011 Umana ha pubblicato il documento "Passi Etici" e, a marzo del 2020, a 16 anni dalla prima stesura del Codice, ha rinnovato in chiave moderna la "carta" dei valori aziendali con la pubblicazione del documento "Sostenibilità ed Etica".

Fin dall'inizio, l'Azienda ha voluto integrare la centralità della persona nella sua visione, rendendo esplicito questo principio già nella prima stesura del Codice Etico. Per diffondere una cultura coerente in tutta l'Organizzazione, si è dotata di strumenti di Governance da integrare all'interno dei processi aziendali.

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

Certificazione SA8000

La norma internazionale SA8000:2008, primo modello di gestione dedicato alle risorse umane, garantisce un comportamento etico da parte delle imprese, migliorando le condizioni lavorative attraverso delle "regole comportamentali" riconosciute in tutto il mondo. In linea con i principi espressi nel 2004, Umana ha ottenuto questa certificazione che riconosce l'etica, il senso di responsabilità, la sostenibilità e la correttezza delle azioni del Gruppo. Queste caratteristiche, definite "la via Umana alla flessibilità", sottolineano l'importanza di una corretta e trasparente gestione del capitale umano e della sensibilizzazione al rispetto dei principi etici da parte di tutti gli stakeholder, dalla direzione ai fornitori, dal personale dipendente a tutti gli altri stakeholder interni ed esterni.

7.2 La strategia integrata di cultura e digitalizzazione

Il concetto di cultura del lavoro sta assumendo sempre più il significato di passione e impegno per ciò che si fa, valorizzando ogni risorsa al fine di aggiungere valore alla comunità, e coinvolgendo le persone, gli enti del territorio e le aziende che si rivolgono al Gruppo Umana. Il Gruppo si propone di essere portatore di valore, creando una stretta correlazione tra l'evoluzione aziendale, la motivazione e l'impegno personale di ciascuno, al fine di poter conciliare l'essere persona e l'essere professionista.

Con questa consapevolezza, è stato adottato un approccio sempre più innovativo nei progetti, utilizzati come leva per diffondere una cultura del lavoro. Per rimanere al passo con le continue evoluzioni del mondo del lavoro, nel corso del 2024 sono state avviate varie iniziative, sfruttando principalmente i **formati digitali** per raggiungere un pubblico più ampio e le possibilità offerte dalla **trasformazione digitale** intrapresa dalle aziende.

Nel 2024 la divisione Itinere di Umana ha realizzato uno **studio e una ricerca sull'importanza delle soft skills in collaborazione con Asag.** La ricerca ha previsto un'analisi approfondita della consapevolezza di queste competenze e l'identificazione di best practices, sfide e criticità per valorizzare le competenze meno visibili, sia formali che informali, nei contesti organizzativi. L'obiettivo finale è riflettere sull'idea di "spreco", considerando l'ambiente non solo come un contenitore materiale in cui vivere, ma anche da una prospettiva sociale. Valutare il contenuto dell'ambiente, ovvero le persone che lo abitano, permetterebbe di tutelare un "ambiente umano". Valorizzando le competenze informali e non formali, un'organizzazione può essere definita zero-waste (anti-spreco) e quindi green. Questo approccio non solo promuove la sostenibilità ecologica ed economica del pianeta, ma si prende cura anche delle persone che ne fanno parte.

Inoltre, il 9 ottobre Umana ha contribuito alla realizzazione del **convegno "Verso un'ecologia degli apprendimenti organizzativi: L'economia circolare delle competenze nel sistema pubblico-privato"**, organizzato dall'Alta Scuola Agostino Gemelli e dal Master in Gestione e Certificazione delle Competenze.

Nel 2024 **LAB UMANA ha continuato a rappresentare uno strumento concreto di supporto per chi è in cerca di nuove opportunità professionali.** Attraverso una raccolta di video-pillole tematiche, la piattaforma – attiva dal 2021 e accessibile gratuitamente – ha offerto spunti, strumenti e orientamento per affrontare con maggiore consapevolezza il mondo del lavoro, potenziando competenze digitali, personal branding e strategie di candidatura. Un punto di riferimento per chi vuole allenarsi nella promozione di sé e avvicinarsi al mondo del lavoro con più fiducia.

Anche quest'anno, il Gruppo Umana rientra tra i protagonisti della sesta edizione del **Social Innovation Campus in MIND**. In collaborazione con CVing e Valore Italia, Umana ha organizzato una serie di attività e momenti di approfondimento sulle nuove professionalità e competenze, nonché su tematiche tecniche e di orientamento al lavoro. Queste iniziative hanno offerto ai partecipanti l'opportunità di esplorare e sperimentare le nuove frontiere della sostenibilità e dell'impatto sociale nel contesto del lavoro e della formazione.

Umana, sempre con Cesop e CVing, ha rafforzato anche quest'anno l'esperienza nell'ambito delle **fiere virtuali** che favoriscono la conoscenza delle competenze presenti nei vari territori e nelle aziende che stanno cercando risorse.

Il Gruppo Umana crede profondamente che l'importanza di aggiornarsi periodicamente, soprattutto nell'attuale fase di trasformazione digitale, non sia solo una prerogativa dei giovani. A partire dal 2015, infatti, il Gruppo ha avviato il proprio **programma di Age Management**, messo al servizio delle imprese come strumento per analizzare la trasformazione demografica della popolazione aziendale utile per la gestione delle risorse umane in ogni fascia d'età o fase della vita lavorativa, per poi approntare iniziative mirate di sviluppo interno.

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

A conferma dell'impegno di Umana in queste attività di informazione, si è registrata nel corso degli anni la collaborazione con partner primari del mondo industriale, mediante la **redazione di libri** in collaborazione con associazioni e organizzazioni rappresentative come Confindustria, e **guide pratiche** e specifiche **collane** in collaborazione con testate giornalistiche.

Umana con Valore D per un patto sul lavoro inclusivo

Nel 2024 Umana ha collaborato con **Valore D**, un importante network di aziende impegnate sul tema della diversità e dell'inclusione per la creazione di un patto sul lavoro inclusivo, volto a coinvolgere le aziende nella promozione di una nuova cultura del lavoro. Con il mercato del lavoro in rapida evoluzione, i giovani cercano opportunità lavorative valutando le aziende attraverso nuove prospettive, basate su valori come inclusione, sostenibilità e capacità di affrontare le questioni etiche contemporanee.

Insieme a Valore D, Umana ha sottoscritto i **9 principi dell'inclusività lavorativa**:

1. **Apertura al dialogo e al confronto**
2. **Valorizzazione**
3. **Partecipazione**
4. **Disponibilità di luoghi, informazioni, risorse e tecnologie**
5. **Supporto allo sviluppo delle competenze**
6. **Equità e trasparenza**
7. **Sviluppo del benessere individuale e collettivo**
8. **Rispetto e protezione delle singole identità**
9. **Appartenenza**

Questi principi sono stati identificati a seguito dell'**indagine "Il lavoro inclusivo per le giovani generazioni"**, condotta in collaborazione con l'istituto di ricerche SWG, che ha coinvolto un campione di giovani tra i 18 e i 35 anni, inclusi neet, studenti prossimi all'ingresso nel mondo del lavoro e lavoratori all'inizio della loro carriera.
È emerso che solo il 35% dei giovani è pienamente soddisfatto del proprio lavoro e che l'inclusione è un tema di grande rilevanza per le giovani generazioni. Circa 4 giovani su 10, soprattutto quelli impiegati in grandi aziende, segnalano una scarsa applicazione dei principi di inclusività.

Da qui nasce il **patto promosso da Valore D con il supporto di Umana**, che mira a rendere le aziende più attrattive per le nuove generazioni che si affacciano al mercato del lavoro, aumentando così la loro competitività e capacità di innovazione. Umana ha aderito con l'obiettivo di costruire una nuova cultura del lavoro che promuova la sostenibilità – sia ambientale che sociale – l'inclusione e la valorizzazione delle diversità.

Impegni per il futuro

La cultura del lavoro e l'innovazione sono da sempre i pilastri delle azioni di Umana, sia commerciali che non.

L'obiettivo è continuare a **rafforzare la credibilità di Umana come punto di riferimento riconosciuto nel mercato**. Questo implica un costante aumento quantitativo e un miglioramento qualitativo degli strumenti offerti, sia internamente che esternamente, valorizzando il ruolo delle competenze.

Inoltre, Umana si impegna a **sensibilizzare gli stakeholder esterni**, coinvolgendo clienti, istituzioni e concorrenti nella condivisione del ruolo fondamentale della cultura del lavoro. Questo sforzo mira anche a superare la percezione, ancora parzialmente presente, che il lavoro in somministrazione sia di "serie B".

La società intende ampliare la diffusione della propria visione sul tema attraverso l'**apertura di nuove filiali**, il **rafforzamento dell'organico interno** e l'incremento delle **iniziative** e dei **progetti** che promuove o a cui partecipa.

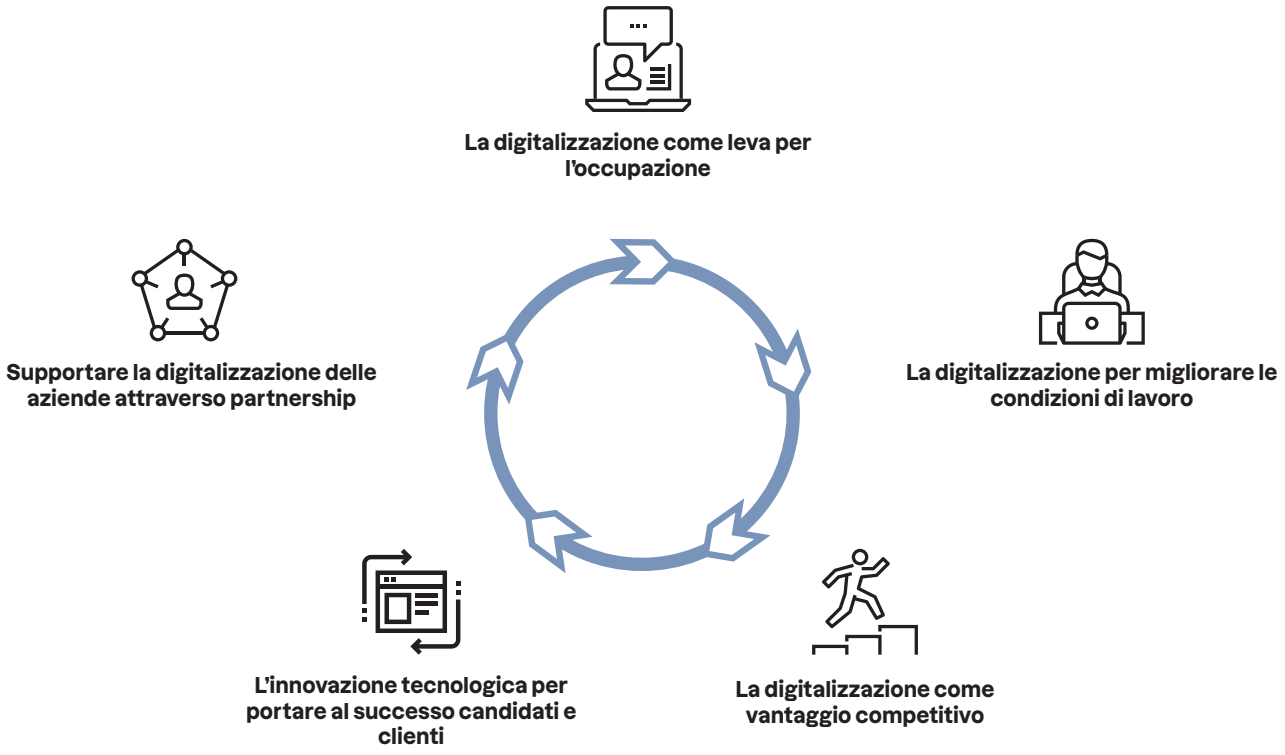
La trasformazione digitale del Gruppo Umana

La digitalizzazione è sempre più centrale nella strategia del Gruppo Umana, sia per rispondere alle esigenze del mercato e degli stakeholder, sia per sfruttare le opportunità che questa trasformazione offre, migliorando così i processi interni.

La digitalizzazione è diventata un elemento distintivo di competitività, fondamentale per attrarre nuovi clienti e nuovi talenti in Azienda, e rappresenta una leva cruciale per aumentare l'occupabilità delle persone.

Le competenze di Umana Forma e U.Form., attive nel settore della formazione, e della divisione Itinere, specializzata nella consulenza direzionale per accompagnare i processi di evoluzione e riorganizzazione aziendale, supportano le imprese nei loro percorsi di digitalizzazione.

L'approccio alla tematica, e le relative iniziative e progetti, si sviluppa attorno a 5 pilastri ispirati ai valori e alla strategia di business del Gruppo Umana:



L'approccio di Umana alle innovazioni legate all'intelligenza artificiale

Umana è pienamente consapevole dell'assoluta rilevanza e attualità della tematica dell'AI, nonché dell'impatto che gli strumenti basati su AI potranno avere sulle attività e sui processi lavorativi, sia al proprio interno che con riferimento ai propri stakeholders.

Si tratta, infatti, di soluzioni a cui guardare con grandissimo interesse e che, se correttamente gestite, potranno portare dei benefici che probabilmente, ad oggi, è ancora difficile immaginare con esattezza. Le tecnologie basate su AI avranno senza dubbio un impatto rilevante su tutto il mondo del lavoro, e in particolare sulle modalità di ricerca di impiego da parte dei candidati e sulle skills richieste dalle aziende, anche sulla base delle eventuali soluzioni di AI che quest'ultime decideranno di implementare al loro interno.

Umana ritiene che qualsiasi implementazione di strumenti basati su AI non possa prescindere dal rigoroso rispetto dei valori e principi rinvenibili nel proprio Codice Etico, che da sempre ispirano l'operato dell'azienda, e degli "Orientamenti Etici per un'AI affidabile" elaborati dalla Commissione europea per tramite dell'AI HLEG (High-level Expert Group on Artificial Intelligence).

Per questo Umana, ha elaborato e diffuso fra i propri dipendenti il documento "**Linee guida aziendali sull'utilizzo di strumenti di intelligenza artificiale**", che costituisce la policy interna di indirizzo sull'uso di queste tecnologie, affrontando le principali tematiche legate ai valori costitutivi che guidano l'agire aziendale: Persona al centro; rispetto delle regole; trasparenza; affidabilità e qualità dei servizi; equità e inclusività; sostenibilità.

Inoltre, tutto il personale di Umana è interessato da un programma di formazione rispetto ai progressi tecnologici più rilevanti per il nostro settore e ad un utilizzo consapevole, responsabile, etico ed efficace dell'AI.

La digitalizzazione come leva per l'occupazione

La digitalizzazione è un'opportunità per promuovere e incentivare l'occupazione, inserendo nel mondo del lavoro nuove figure formate in linea con le richieste attuali del mercato. Questa evoluzione tecnologica rappresenta anche una strategia chiave per sostenere le aziende clienti nella ricerca di profili che possano favorire la loro crescita, facilitando l'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

Tra le iniziative più rilevanti sviluppate nel corso degli ultimi anni per accompagnare le aziende clienti nella trasformazione digitale, si evidenziano l'**Area Specialistica ICT** e le **Academy ICT**, rivolte a figure esperte in queste tematiche. Inoltre, Umana Forma e U.Form. progettano ed erogano numerosi percorsi formativi per disoccupati e occupati, con l'obiettivo di trasmettere o aggiornare le competenze digitali, costruendo profili professionali allineati alle esigenze e necessità del mercato del lavoro, garantendo non solo occupazione, ma occupabilità a lungo termine.

Per quanto riguarda le Aree Specialistiche, durante il 2024 è stato consolidato l'utilizzo degli **applicativi di digitalizzazione dei processi** di queste aree. Questo investimento è stato motivato dalla consapevolezza che i precedenti hanno migliorato l'efficienza e l'efficacia delle attività, influenzando positivamente il raggiungimento degli obiettivi di business e il valore per gli stakeholder.

L'**anagrafica aziende** è stata oggetto di importanti miglioramenti. Durante l'anno, il censimento e l'aggiornamento dei dati aziendali sono proseguiti costantemente, grazie ai processi avviati negli anni precedenti. Lo sviluppo di procedure automatizzate e semiautomatiche ha ridotto significativamente l'impegno necessario per raccogliere e inserire i dati delle aziende nell'anagrafica.

Un valore fondamentale per Umana è la conoscenza approfondita delle persone, sia dei dipendenti delle aziende clienti che dei potenziali candidati. Questo permette al personale delle filiali di trovare il miglior match tra le esigenze delle aziende e i candidati. A supporto di queste attività, sono state implementate funzioni di interrogazione nel database aziendale per facilitare il matching.

Nella seconda metà del 2024, sono state introdotte **funzionalità per individuare aziende interessate ai profili formati nelle Academy**, basate sulla disponibilità territoriale dei candidati, le loro competenze tecniche e le esigenze delle aziende censite. Queste funzionalità, attualmente in fase di testing, saranno rilasciate definitivamente nel 2025. Nel corso dell'anno sono state inserite 2.346 segnalazioni, mentre 7.936 aziende sono state corredate dell'informazione sui profili professionali e le tecnologie.

Nel 2024 l'attività si è concentrata sull'erogazione di contenuti formativi per l'acquisizione di competenze digitali di base, suddivisi per target di utenza, con l'obiettivo di migliorare e personalizzare costantemente i contenuti formativi. Sono stati offerti **corsi per soggetti svantaggiati a rischio di emarginazione sociale**, candidati a missioni di lavoro in somministrazione, lavoratori di organizzazioni impegnate in percorsi di trasformazione digitale, lavoratori e professionisti di aziende in Lombardia, e manager e dirigenti tramite Fondirigenti.

Il **potenziamento delle piattaforme digitali**, sia per uso interno che per utenti esterni, ha aumentato l'efficienza dei processi e dei servizi di **Umana Forma** e **U.Form**, permettendo di gestire quasi 13.000 utenti attraverso il Portale Candidati. Rispetto al 2023, è aumentato il numero di ore e corsi: nel 2024 sono stati organizzati 6.318 corsi di formazione (+16%), coinvolgendo 37.476 allievi per un totale di 283.707 ore di formazione (+5%). Nello specifico, 5.525 corsi di formazione sono stati finanziati dal fondo Forma.Temp, per un totale di 226.565 ore di formazione e 21.673 allievi coinvolti. In ambito informatico o Academy ICT, sono stati erogati 150 percorsi, 24.414 ore di formazione per 1.404 allievi. Per il 2024, il placement Academy ICT è stato del 55,76%.

Sono stati dedicati **793 corsi a occupati e disoccupati**, realizzati in autofinanziamento o con il supporto di fondi interprofessionali o fondi pubblici, come il Fondo Sociale Europeo. Questi corsi hanno coinvolto 15.803 persone, erogando 57.142 ore di formazione. Nell'area informatica, i percorsi offerti sono stati 33, per un totale di 1.962 ore e 316 allievi.
Per quanto riguarda la formazione online, sono state erogate 85.661 ore, pari a circa il 30% del totale delle ore di formazione del 2024. In particolare, i corsi Forma.Temp in aula virtuale hanno offerto 67.982 ore di formazione, mentre quelli extra Forma.Temp 17.679 ore. I corsi si sono concentrati su alcuni aspetti ritenuti prioritari nell'area della trasformazione digitale, tra cui la formazione di persone, lavoratori e cittadini per garantire la loro occupabilità sia nel presente che a medio/lungo termine, ma anche la formazione di manager e dirigenti per accompagnare le organizzazioni nei loro percorsi di trasformazione digitale, partendo dalle strategie. Infine, lo sviluppo di strumenti e metodologie di lavoro avanzati dal punto di vista tecnologico è ritenuto necessario per progredire concretamente lungo il percorso di transizione digitale.

UMANA

Academy ICT

Progetto Academy ICT

Le Academy sono uno strumento essenziale per colmare il divario tra domanda e offerta di lavoro, soprattutto quando le competenze richieste dalle aziende non sono facilmente reperibili sul mercato. Spesso, le aziende faticano a trovare personale qualificato a causa della scarsità di profili disponibili o dall'estrema specificità delle competenze richieste, che non sempre possono essere acquisite attraverso i tradizionali percorsi formativi. Questo tipo di progetti è particolarmente utile nel settore ICT, dove la digitalizzazione dei processi e l'introduzione di tecnologie legate all'Intelligenza Artificiale hanno aumentato la domanda di professionisti capaci di sviluppare applicativi, configurare programmi, personalizzare le soluzioni informatiche e gestire i processi stessi.

Le Academy sono progetti che mirano a ridurre il gap tra le esigenze delle aziende e le competenze disponibili sul mercato del lavoro, offrendo percorsi di Alta Formazione, attentamente strutturati per garantire un rapido inserimento delle risorse nelle funzioni aziendali. Le Academy organizzate da Umana si contraddistinguono per il marcato orientamento all'inserimento lavorativo e per l'elevata qualità dei percorsi formativi, che si traducono in una percentuale di placement particolarmente alta.

Insieme a Umana Forma e U.Form. sono stati offerti corsi di formazione su argomenti innovativi come il Manufacturing Execution System (MES), la Cyber Security, l'Intelligenza Artificiale con principi di ETL e algoritmi di Deep Learning e Machine Learning, il Project Management e la metodologia Agile.

Nel 2024 il numero di Academy realizzate è diminuito rispetto agli anni precedenti, principalmente a causa della riduzione del budget Forma.Temp destinato a finanziare questi percorsi e della preferenza delle aziende per strumenti con tempi di realizzazione più immediati, in risposta alle variabili economiche del mercato. Sono state avviate 51 Academy su tematiche prettamente ICT. Gli studenti che hanno portato a termine con successo il percorso di Academy sono 429, mentre sono 267 quelli che a seguito di un'Academy hanno iniziato una missione in somministrazione con Umana.

Area specialistica ICT

La domanda di profili con competenze ICT è cresciuta in tutti i settori, ma reperire risorse qualificate è diventato più difficile.

Nel 2024, Umana ha investito nella digitalizzazione per supportare le aziende clienti nell'inserimento di nuovi profili con competenze digitali. L'Area Specialistica ICT è stata riorganizzata per aumentare la presenza sul territorio e avvicinare le competenze alle filiali e ai clienti. Questo settore si occupa della digitalizzazione dei processi aziendali, fondamentale per tutte le aziende, non solo per quelle del settore ICT.

Il **programma di formazione "Tech For Recruiter"** è stato ampliato con un nuovo argomento, per fornire ai recruiter ICT gli strumenti necessari a selezionare e valutare le competenze dei candidati, in particolare nell'ambito delle Architetture Microservices. Durante l'anno, i contenuti già sviluppati sono stati condivisi in modalità FAD con le risorse dell'Area Specialistica ICT e della filiale appositamente formate per questo settore.

Nel 2024, sono state gestite 935 ricerche su profili ICT, che hanno portato a 710 inserimenti.

Open Badge

Umana è stata tra le prime aziende a valorizzare le proprie attività formative attraverso l'utilizzo dei distintivi digitali. Gli Open Badge sono uno strumento fondamentale per certificare le competenze acquisite e permettere la verifica di queste informazioni da parte di terzi. Dal 2023, evidenziando la volontà di crescere e di potenziare questo strumento, sono utilizzati gli Open Badge sia per percorsi di formazione di Academy destinate a persone da formare e inserire in attività lavorative, sia per eventi formativi destinati al personale interno.

64k Stunning Running

Nell'autunno 2024, Umana ha supportato la quinta edizione della **"64K Stunning Running"**, una gara di programmazione a squadre con il Commodore 64 (C64), organizzata con il Museo di Storia dell'Informatica del Dipartimento di Informatica dell'Università di Verona, nell'ambito del **festival DIGITALmeet**, dedicato alle tecnologie in Italia. La competizione, che ha coinvolto 5 istituti superiori del Veneto e della Lombardia, ha visto 31 studenti (+55% rispetto al 2023) misurarsi con l'affascinante programmazione del Commodore 64, il computer più venduto al mondo. I giovani partecipanti al progetto, per creare i software richiesti, hanno potuto utilizzare solo il manuale del C64, 39 Kbyte di memoria RAM e linguaggio BASIC V2, composto da 71 comandi basati sui principi fondamentali della programmazione, alla base anche dei linguaggi moderni. In questo modo hanno valorizzato le competenze informatiche come fondamentali per il loro futuro, mettendo in gioco impegno, creatività e sportività. Il torneo ha stimolato la loro capacità di problem solving, il pensiero laterale e l'ingegnosità, permettendo loro di ottimizzare al massimo le risorse disponibili.

Manufacturing Academy

Il progetto, lanciato da Comau e ComoNExT – Innovation Hub, è indirizzato a diplomati e laureati inoccupati o disoccupati per colmare il divario tra la domanda di competenze 4.0 da parte delle imprese e la disponibilità di profili professionali adeguati. È un ambiente innovativo di apprendimento dedicato alla formazione tecnico-scientifica, dove la cultura industriale, le soft skill, la tecnologia e la robotica si integrano perfettamente. Nel 2024 sono stati avviati 5 corsi, destinati a inoccupati e disoccupati, relativi ai percorsi "Programmatore 4.0" e "Robot Care Assistant".

Portale Candidati

È uno spazio digitale di riferimento dei percorsi formativi, sia in presenza sia in modalità online sincrona, erogati quotidianamente da Umana Forma e U.Form. La nuova piattaforma digitale è pensata per i candidati ed è accessibile tramite login personale e permette di reperire informazioni dettagliate su candidature, corsi, materiali didattici, questionari e test di apprendimento. È uno strumento prezioso anche per gli operatori di Umana Forma e U.Form, che possono gestire candidature, calendarizzare colloqui, condividere esiti degli incontri, raccogliere feedback, archiviare documenti e analizzare il comportamento degli utenti.

Nel 2024 si sono registrati 12.976 utenti che hanno avanzato 19.241 candidature ai percorsi formativi proposti da Umana Forma e U.Form.

Nuovo CRM

L'**aggiornamento del CRM** è mirato a migliorare la lettura e la gestione dei dati commerciali, a creare un'interfaccia più user-friendly e a potenziare la comunicazione interna tra il personale commerciale e l'ufficio di direzione. Il nuovo CRM è operativo dal primo gennaio 2025.

Integrazione tra sistemi

L'attività di Umana Forma e U.Form. non si è limitata all'implementazione di singoli progetti di trasformazione digitale, ma ha anche incluso l'integrazione delle diverse piattaforme aziendali.

Il database aziendale, già integrato con il Portale Candidati, è stato ulteriormente perfezionato con nuovi comandi per l'estrazione e l'analisi dei dati.

I siti web di U.Form. e Umana Forma sono oggetto di un monitoraggio continuo e si è avviata una revisione di tutto il materiale digitale utile alla presentazione dei servizi.

UMANA FORMA

Modena

Progetto LIFE

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

Dopo aver completato la fase di sperimentazione tecnica nel 2023, attraverso il coinvolgimento dei candidati nella co-progettazione di percorsi formativi e la creazione di una sinergia diretta con l'area Politiche Attive di Umana nella fase di uscita dai percorsi e l'offerta di ulteriori soluzioni formative, nel 2024 è continuato il miglioramento dei processi di lavoro. È stato sviluppato un forum online e sono stati attivati nuovi percorsi co-progettati dai partecipanti, garantendo il dialogo tra utenti e personale di Umana Forma all'interno del Portale Candidati.

Progetti per disoccupati

Sono stati finanziati dal fondo Forma.Temp percorsi volti ad adeguare le competenze dei corsisti alle richieste del mercato del lavoro, impattato da processi di digital transformation. Questi corsi coprono una vasta gamma di tematiche, partendo da corsi base come Digital Marketing, Pacchetto Office, Excel e Informatica di Base, fino ad arrivare a percorsi più avanzati e specifici come Amministrazione e Contabilità con Gestionale, Excel avanzato, Lettura del disegno meccanico, E-commerce Management, Social Media e Magazzino Automatizzato. L'obiettivo di questi corsi è quello di adeguare le competenze dei partecipanti alle richieste del mercato del lavoro, che è sempre più influenzato dai processi di digital transformation, soprattutto in ambito produttivo e in aree aziendali specifiche come marketing, amministrazione e logistica.

Grazie al finanziamento del fondo Forma.Temp, Umana ha anche inserito un pacchetto formativo all'interno di due Academy ICT, progettato in collaborazione con il Competency Center dell'Università Ca' Foscari di Venezia. Questo pacchetto, denominato **"Digital Enablers Project"**, mira a rafforzare le soft skills e l'utilizzo di metodologie innovative come il design thinking e il project management. L'obiettivo è preparare il personale da inserire in aziende ICT o in team di ricerca e sviluppo, facilitando così l'attivazione della digital transformation presso le aziende clienti.

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

Rientra in tali percorsi la formazione attivata all'interno della misura GOL, prevista dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza dell'Italia, che mira a riqualificare i servizi di politica attiva del lavoro e a ridisegnare i servizi per il lavoro, migliorando così l'inserimento lavorativo delle persone. Offre percorsi di accompagnamento al lavoro, aggiornamento o riqualificazione professionale, e percorsi integrati con altri servizi territoriali (sociali, sociosanitari, di conciliazione, educativi) per rispondere a bisogni complessi, quali quelli di persone con disabilità o con fragilità.

Dopo una fase iniziale di valutazione dell'occupabilità, le persone vengono indirizzate al percorso più adeguato. Sono stati attivati numerosi percorsi, molti dei quali mirano a potenziare le Digital Skills e l'alfabetizzazione digitale dei cittadini, fondamentali per aumentare l'occupabilità di soggetti fragili, partendo da operazioni di base, come la gestione dello SPID e l'interazione con la pubblica amministrazione tramite canali di comunicazione digitale e l'uso di device e strumenti di posta elettronica, con particolare focus alla gestione dei dati nel rispetto della privacy.

Progetti per occupati

Fondimpresa ha lanciato un **progetto di formazione "WIN - Winning Innovations in New processes"** per sostenere l'innovazione digitale e tecnologica nelle imprese aderenti. Questo piano formativo mira a supportare la trasformazione digitale di 17 aziende in Emilia-Romagna, Lazio, Veneto e Friuli-Venezia Giulia, che hanno investito in soluzioni software e hardware per adottare i principi dell'industria 4.0 e delle smart factory. La formazione sarà erogata tra la fine del 2024 e il 2025, con la maggior parte delle ore previste per il 2025.

Sono state coinvolte 522 persone e erogate 2.086 ore di formazione in ambito digital grazie al Catalogo Fondimpresa, che promuove la formazione finalizzata allo sviluppo delle competenze di base dei lavoratori, con priorità a quelli occupati in aziende di piccole e medie dimensioni. Il Catalogo Fondimpresa Umana Forma/U. Form. è stato rinnovato e aggiornato per lo sviluppo di competenze di base e trasversali dei lavoratori: i corsi formativi sono strutturati per conoscenze e competenze.

Il Catalogo Voucher FSE Lombardia è rivolto ai lavoratori di aziende lombarde ed è finanziato dal Fondo Sociale Europeo "Formazione Continua 2023 - Voucher aziendali" e "Avviso pubblico per l'assegnazione di voucher aziendali a catalogo per interventi di formazione continua a valere sul programma regionale Lombardia FSE 2021-2027". Grazie ad esso, U.Form. ha reso possibile l'erogazione di 108 ore di formazione in ambito digital, rivolte a 24 collaboratori, suddivisi in 11 aziende (sia imprese che liberi professionisti). In totale, sono stati attivati 37 voucher (ancora in erogazione nel 2025) e sono state completate 164 ore di formazione per 37 partecipanti da 12 aziende diverse. Per le aziende con meno di 50 dipendenti, il Catalogo For.Te, promosso dal fondo e presentato da Umana Forma, mira ad incrementare la formazione dei lavoratori. Nel 2024 sono stati erogati 11 interventi formativi, a 4 aziende e 11 allievi, per 56 ore di formazione riguardanti tematiche digital, tra cui la dematerializzazione e l'archiviazione digitale, la cybersecurity e la gestione strategica della web reputation.

Con una Delibera della Giunta della Regione Veneta (DGR) – Formazione Continua (DGR 231), sono stati presentati due progetti formativi: uno con focus sulla rendicontazione e misurazione della sostenibilità tramite strumenti digitali, e uno sulla digital transformation. Sono state coinvolte 10 aziende, per un totale di 48 collaboratori e 88 ore di formazione erogate.

La DGR 1522 – Pari, invece, riguarda progetti sul territorio veneto, con lo scopo di favorire le pari opportunità, facilitando l'accesso al mondo del lavoro e lo sviluppo di carriera, oltre a generare un impatto sociale positivo e diffuso. I percorsi formativi, che includono diverse modalità come la formazione frontale, esperienziale, workshop in presenza e seminari, hanno dato particolare rilievo alle competenze digitali, considerate fondamentali per garantire l'accesso al lavoro e una piena indipendenza personale. Sono state erogate 576 ore di formazione, coinvolgendo 217 persone, sia occupate che disoccupate.

Un'ulteriore delibera della Regione Veneto DGR 1643 – Cultura in rete ha dato avvio al progetto "Un ecosistema culturale delle Dolomiti" di Umana Forma, rivolto a occupati, liberi professionisti e titolari di impresa, che ha permesso di sviluppare percorsi formativi, realizzati con diverse modalità (formazione frontale, esperienziale, workshop in presenza e seminari), e di organizzare eventi di rassegna e diffusione. L'obiettivo è favorire lo sviluppo socio-economico del Cadore, in vista della grande opportunità rappresentata dalle Olimpiadi 2026. Durante il progetto, sono state trattate tematiche digitali come il podcasting e lo storytelling di impresa. Nel 2024 sono state erogate 108 ore di formazione, coinvolgendo 65 persone.

Progetti formativi dedicati ai dirigenti

Umana ha sviluppato progetti per incrementare le competenze manageriali a supporto della definizione di nuove strategie digitali.

Tra questi, si ricordano i progetti di formazione manageriale, finalizzati a favorire l'implementazione in azienda di modalità di lavoro e di gestione delle risorse umane flessibili e mirate alla realizzazione di una completa digital transformation. Questa trasformazione è supportata da un mindset rinnovato e da strumenti digitali innovativi, al fine di monitorare e analizzare le performance aziendali. Nel 2024, su un totale di 858,5 ore di formazione e 50 dirigenti partecipanti, 174 ore sono state dedicate a temi digitali, coinvolgendo 17 dirigenti.

Vi è poi l'iniziativa dedicata alla **transizione digitale**, in particolare allo sviluppo di un mindset e delle competenze manageriali per la competitività d'impresa. Lo scopo è sviluppare le competenze manageriali necessarie per sfruttare al meglio l'innovazione tecnologica, in particolare la digitalizzazione, a sostegno della competitività aziendale e dell'occupabilità dei dirigenti. Umana Forma e U.Form. hanno supportato le aziende clienti presentando 22 progetti, di cui 16 approvati e avviati nell'autunno del 2024. Questi progetti saranno erogati per tutto il 2025. Nel complesso, sono state erogate 140 ore di formazione per 12 dirigenti, di cui 58,5 ore dedicate ai temi digitali, che hanno coinvolto 4 dirigenti.

Destinato alle PMI aderenti e neo-aderenti, vi è il **progetto "Generazioni Digitali"**, volto allo sviluppo delle competenze manageriali in diversi ambiti, tra cui Digital Age management per la gestione delle diverse generazioni in azienda attraverso la leva digitale, Digital Collaboration Intergenerazionale per incentivare la collaborazione tra generazioni, e Lifelong Digital Awareness per imparare a padroneggiare la dimensione digitale lungo tutto l'arco della vita. Umana Forma e U.Form. hanno supportato 3 aziende clienti nella presentazione di un piano formativo, attualmente in valutazione presso il Fondo.

La digitalizzazione per migliorare le condizioni di lavoro

Il Gruppo Umana ha sempre creduto nelle nuove tecnologie quali strumenti capaci di migliorare le condizioni di lavoro e garantire la continuità operativa. Dal 2020, tutti gli stakeholder hanno riconosciuto che strumenti come lo smart working e le piattaforme digitali per la formazione da remoto sono indispensabili per un approccio innovativo e moderno al lavoro.

SMACT – Competence Centre

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

Umana sostiene le attività di SMACT, focalizzandosi sullo sviluppo e la diffusione delle nuove competenze richieste dal mercato del lavoro.

Tra gli altri progetti, Umana e Umana Forma hanno collaborato in Partnership nell'ambito del percorso SMACT4HR, un percorso dedicato alle figure HR che desiderano sviluppare competenze avanzate in ambito digitale e dell'innovazione migliorando la propria predisposizione alla sperimentazione e alla trasformazione dei processi. L'edizione del 2024 ha coinvolto 6 aziende del territorio e ha visto anche il coinvolgimento di CVing, che ha approfondito l'uso dell'intelligenza artificiale nei processi HR. SMACT4HR ha facilitato la diffusione di metodologie di innovazione digitale nelle funzioni HR di sei aziende del territorio. Oltre all'IA, tra i temi più rilevanti affrontati dal progetto, spiccano la progettazione di una migliore Employee Experience, la formazione di nuovi team digitali per guidare i processi di trasformazione digitale, l'approccio data-driven a supporto delle decisioni. Ha inoltre supportato SMACT nella progettazione e relativa candidatura al Fondo Repubblica Digitale del progetto "DIGI4UP", destinato alla formazione di persone disoccupate con età tra i 35 e 50 anni, lavorando sulle digital skills e le soft skills necessarie al reinserimento nel mondo del lavoro.

Portale di apprendimento ULearn

Nel 2020, Umana Forma ha introdotto ULearn, la piattaforma di apprendimento dedicata alla formazione. ULearn è stata impiegata per formare sia i dipendenti di Umana che i lavoratori somministrati, rispondendo alle necessità delle aziende clienti. La piattaforma contiene anche corsi FAD (Formazione a Distanza) per la sicurezza sul lavoro, tra cui "Sicurezza Generale per i lavoratori" e "Aggiornamento Sicurezza per i Lavoratori", corsi di alta qualità che rispettano i requisiti di legge e permettono di offrire un servizio aggiuntivo ai lavoratori somministrati e alle aziende clienti. Gli interventi miravano a migliorare la fruibilità dei contenuti, aggiornare i percorsi formativi in base alle esigenze attuali e favorire una maggiore diffusione dello strumento.

Nel 2023 la piattaforma è stata utilizzata per ospitare contenuti formativi da erogare ai lavoratori somministrati di specifiche aziende utilizzatrici. La formazione aggiuntiva a quella obbligatoria, fornita dalla piattaforma, permette ai lavoratori somministrati in ingresso in azienda di aumentare la consapevolezza sul lavoro e il proprio livello di competenze. Gli utenti che hanno effettuato il loro primo accesso alla piattaforma nel 2024 sono stati 5.756.

Scuola Futuro Lavoro

Inclusive Insight

Il progetto Inclusive Insight, nato dalla collaborazione tra Umana e le varie associazioni territoriali che si occupano di disabilità, è orientato all'inserimento di persone con disabilità nel mercato delle professionalità ICT attraverso percorsi di formazione specifici.

Si tratta di progetti inclusivi, dove persone con disabilità partecipano a percorsi formativi, insieme a persone neurotipiche o normodotate, costruiti in maniera innovativa al fine di valorizzare le competenze individuali dei lavoratori con disabilità e incentivare l'ingresso nelle aziende di nuovi professionisti IT, difficilmente reperibili sul mercato. Questo approccio unisce didattica inclusiva e sviluppo tecnologico delle aziende, favorendo anche l'assolvimento degli obblighi del collocamento mirato.

I percorsi sono strutturati in due step formativi complementari e sequenziali, con lezioni in presenza. Il primo step, della durata di circa 140-180 ore, è dedicato a fornire ai partecipanti le basi delle professionalità ICT. Al termine di questo primo step, i partecipanti possono accedere all'Academy preassuntiva, un percorso di Alta Formazione di circa 240 ore, finalizzato all'inserimento lavorativo e arricchito da un Open Bagde per certificare le competenze acquisite. Durante il percorso, è stato attivato un Laboratorio del Lavoro, che facilita un matching più corretto, morbido e conoscitivo tra studente e azienda.

Partner di Umana in questo percorso è stata Scuola Futuro Lavoro, una realtà unica per la Lombardia e per l'intero territorio nazionale, che ospita il progetto formativo della Fondazione "Un futuro per l'Asperger", un unicum in Europa. Si tratta di un percorso inclusivo, progettato per sviluppare nuove competenze da inserire nelle aziende, con l'obiettivo di promuovere una cultura aziendale che veda l'inserimento di persone con disabilità come un'opportunità da cogliere e non solo un obbligo da assolvere.

Il progetto ha avuto successo in tutte le sue edizioni, permettendo a molte persone che hanno completato il corso di avviarsi al lavoro. Nel 2024 ha preso avvio con le prime 160 ore formative, coinvolgendo 8 persone. La seconda parte della formazione, della durata di 240 ore, si concluderà nel 2025. La lunga durata dei progetti, necessaria per portare gradualmente i candidati a orari full-time, spesso comporta che il progetto si estenda su due anni differenti.

Aule virtuali

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

Smart Working

Nel corso del 2024, Umana ha supportato le aziende clienti nell'implementazione dello smart working anche per i lavoratori in somministrazione. Questo è particolarmente evidente nel settore ICT, dove lo smart working è diventato una pratica diffusa e un order-winning nella selezione di personale altamente specializzato. La possibilità di lavorare da remoto ha ridotto le differenze geografiche nella ricerca di nuove opportunità professionali, rendendo più facile per molti profili valutare nuove opportunità di carriera.

Digital 4 Women Empowerment – D4WE

Nel 2024 Umana e Umana Forma hanno continuato a supportare il progetto "Digital 4 Women Empowerment", sviluppato da Fondazione Ortygia e Future Education Modena e selezionato dal Fondo per la Repubblica Digitale, che punta all'empowerment femminile tramite un percorso formativo incentrato su competenze Soft e Digital e Life Skill, rivolta a cento donne residenti tra Sicilia e Calabria. Nello specifico, sono state coinvolte 110 beneficiarie, suddivide in tre macro-gruppi: neodiplomate, neolaureate e donne in età lavorativa in cerca di occupazione. Al termine della formazione, Umana si impegna a sostenere le partecipanti nella ricerca di opportunità lavorative che corrispondano ai loro talenti e desideri, facilitando il loro inserimento o ricollocamento nel mondo del lavoro. Il progetto contribuirà a diminuire il gender gap nel settore STEM e a favorire l'occupazione femminile nel Sud Italia.

Progetto CIMA (Campus ITS MIND Academy)

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

La digitalizzazione come vantaggio competitivo

La digitalizzazione offre l'opportunità di ottimizzare i processi e fornire servizi in modo più efficace ed efficiente, sfruttando le nuove tecnologie come vantaggio competitivo per accrescere il posizionamento di Umana sul mercato.

CVing nel processo di selezione

In seguito all'acquisizione di CVing nel 2020, una giovane e innovativa azienda specializzata nell'e-recruiting, è stato predisposto uno strumento avanzato per la gestione delle selezioni, disponibile per tutte le filiali Umana e le aree specialistiche. La piattaforma integrata proprietaria di CVing si distingue per le sue funzionalità efficaci nella selezione del personale, come i video colloqui in differita, che facilitano l'individuazione dei talenti più qualificati e motivati. Questo sistema permette ai selezionatori di visualizzare le videointerviste dei candidati, le loro risposte ai questionari informativi e i curriculum inviati. Grazie alla partnership con Indeed, le ricerche possono essere inoltrate automaticamente a questo portale, aumentando la visibilità e le opportunità di selezione tra un ampio numero di candidati. L'approccio innovativo di questo strumento consente di identificare i talenti più adatti alle esigenze della ricerca, permettendo di dedicare maggiore attenzione alla valutazione dei candidati migliori.

L'innovazione tecnologica per portare al successo candidati e clienti

Grazie alla digitalizzazione, Umana ha potenziato l'efficacia delle proprie attività. Questo ha permesso di acquisire un numero maggiore di candidature e, grazie a processi più efficienti, di dedicare più tempo alla costruzione di rapporti personali con i candidati. Inoltre, per promuovere la cultura digitale nel mondo del lavoro e creare nuove opportunità e posizioni, Umana offre corsi formativi sia alle aziende che ai candidati.

Nuova gestione delle candidature durante gli eventi di orientamento

Dal 2020 è stato implementato un nuovo processo di acquisizione delle candidature che consente di abbinare ogni profilo disponibile alle aziende potenzialmente interessate al candidato, basandosi sulle competenze richieste e quelle possedute dall'azienda. Questa nuova modalità operativa ha ridotto il tempo dedicato che gli operatori dedicano alle procedure di inserimento, permettendo di concentrarsi maggiormente sulla conoscenza approfondita dei candidati, un aspetto cruciale per l'attività di Umana.

Supportare la digitalizzazione delle aziende attraverso partnership

Umana promuove costantemente partnership con centri di ricerca, università e aziende per supportare il processo di digitalizzazione delle imprese. Negli ultimi anni, il Gruppo ha collaborato alla realizzazione di numerosi progetti, valorizzando le competenze degli stakeholder, e consapevole del ruolo che può avere nel facilitare ulteriormente lo sviluppo di approcci innovativi alle nuove tecnologie.

La raccolta dei fabbisogni formativi avviene principalmente attraverso la rete commerciale e le filiali di Umana, Umana Forma e U.Form. Le richieste di partecipazione e informazioni sui percorsi possono essere effettuate tramite il sito web e i social media. Umana partecipa attivamente a eventi dedicati alla trasformazione digitale, organizzati dai partner aziendali, dal Gruppo e dai principali finanziatori.

Umana Partner di Le Village Triveneto

Nel 2024 Umana ha rafforzato la propria presenza all'interno di "Le Village by CA Triveneto", il villaggio dell'innovazione di Crédit Agricole Italia, Parco Scientifico e Tecnologico Galileo, Confindustria Veneto Est e UniSMART - Fondazione Università degli Studi di Padova. Umana ha partecipato ad attività ospitate dagli altri "Village" della rete, in particolare quello di Milano, e prevede di espandere ulteriormente la propria presenza in nuovi territori in futuro.

In particolare, ha partecipato a 6 eventi organizzati per i partner dell'ecosistema e all'incontro con due membri di JEst, associazione no profit gestita da studenti dell'Università di Padova, che mira a ridurre il gap tra mondo universitario e lavorativo. Da ricordare anche l'intervento di CVing a Village Milano, focalizzato sulle innovazioni nel settore delle risorse umane.

Competency Center Università Ca' Foscari di Venezia

Nel 2024 sono stati realizzati percorsi innovativi per il settore della formazione, focalizzati sulle soft skills e introdotto l'uso di mezzi digitali e della formazione online. La partnership ha anche integrato tali moduli anche all'interno di corsi tecnici e nel **pacchetto formativo "Digital Enablers Project".**

Tra i percorsi realizzati nel 2024, si includono il **Competency Lab** sulle soft skills all'interno del corso Forma.Temp "**Segreteria Amministrativa**", il **DEP** in due Academy ICT (di cui uno a cavallo del 2025) e il corso di **People Management**, con due edizioni, una a cavallo del 2023 e una a cavallo del 2025.

Le **Pillole Formative**, erogate nell'anno accademico 2023/24 e continuate nell'anno accademico 2024/25, comprendono temi come empatia, lavoro in gruppo, adattabilità, gestione dello stress e autocontrollo, orientamento al risultato, comunicazione, negoziazione e persuasione.

Università degli Studi di Padova

Nel 2024 è stato introdotto per la prima volta uno strumento di **assessment della maturità tecnologica delle imprese**, sviluppato in collaborazione con il Dipartimento di Ingegneria Industriale dell'Università degli Studi di Padova.
Questo strumento, aggiornato agli ultimi trend tecnologici, serve sia come supporto strategico per i clienti, aiutandoli a ottimizzare i loro processi di innovazione, sia come mezzo per mappare i bisogni formativi e gli obiettivi di business, su cui costruire percorsi formativi personalizzati e di alto valore aggiunto.

Partnership con SAP

Nel 2024 è continuata la partnership tra SAP e Umana, confermando Umana come SAP Education Partner in Italia.

L'obiettivo dell'accordo è quello di creare nuovi percorsi formativi che generino figure professionali preparate e costantemente aggiornate, richieste dalle aziende partner e clienti SAP. È diventato essenziale formare figure capaci di gestire i processi, ingegnerizzare le piattaforme, analizzare i big data e profili professionali "tailor made", in grado di inserirsi da subito nei processi produttivi e gestionali. In questo contesto la formazione rappresenta la chiave per permettere alle imprese di governare i rapidi processi innovativi imposti dal mercato, affrontando in modo strutturale la costante obsolescenza tecnologica e delle competenze, tipica del settore.

Le Academy Umana, **corsi di formazione autorizzati da SAP Education**, progettati e seguiti dall'Area Specialistica ICT, sono gratuiti per partecipanti e azienda, e sono rivolti non solo a figure junior, neolaureati/diplomati in area ICT, ma anche a professionalità senior con esperienza.

Mind – Milano Innovation District

Umana è stata tra le prime aziende a entrare a entrare nell'ecosistema di innovazione di Mind (Milano Innovation District), una partnership pubblico-privata con Arexpo. Nei prossimi anni, Mind si trasformerà in un nuovo quartiere di Milano, diventando un luogo di sperimentazione delle nuove forme di vita urbana e un polo internazionale specializzato nelle scienze informatiche e della vita per il benessere umano. Questo quartiere sarà animato da una comunità diversificata che includerà 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 Umana accompagnerà l'ecosistema le aziende innovative in un mondo del lavoro in evoluzione, creando nuovi progetti dedicati alla selezione, creazione, mappatura e certificazione di nuove competenze. Diventerà quindi una "piattaforma" per i lavori del futuro e il futuro dei lavori.

AI4Culture

Nel 2024 Umana Forma ha collaborato come partner operativo al progetto **AI4Culture**, promosso da Wonderful Education e finanziato dall'Unione Europea tramite NextGenerationEU. Questo progetto ha potenziato le competenze degli operatori creativi e culturali, integrando nuove tecnologie, soft skills (focus principale della formazione erogata dai docenti di Umana Forma) e competenze specifiche dell'ambito artistico-culturale. L'iniziativa ha facilitato la realizzazione di progetti innovativi su tematiche di sviluppo territoriale, promozione di servizi culturali e percorsi museali. Inserito nel contesto del PNRR, il progetto ha offerto formazione finanziata avanzata e opportunità di networking per stimolare l'innovazione nel settore culturale.

Digital Meet

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

Digital Innovation Hub

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

UniSMART

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

Nei primi mesi del 2024 sono state promosse Academy a tempo indeterminato per clienti e contatti, sfruttando nuove composizioni di calendario per meglio rispondere alle esigenze delle aziende e dei candidati. Diverse Academy sono state seguite da accordi di assunzione tramite contratti a tempo indeterminato legati alla somministrazione. Tuttavia, nella seconda metà dell'anno, le esigenze delle aziende clienti sono cambiate, richiedendo soluzioni più rapide a causa dei rapidi mutamenti e dell'incertezza del mercato, portando a una riduzione delle attività di promozione nel secondo semestre del 2024.

Impegni per il futuro

L'innovazione digitale è un tema centrale nel lavoro che Umana svolge ogni giorno. Per questo motivo, vengono pianificate azioni per creare partnership volte ad una sempre maggiore integrazione dei temi ICT nelle attività aziendali e nella cultura del lavoro in generale.

Attualmente in fase di testing, con l'obiettivo di rilascio nel 2025, è in sviluppo un sistema di suggestion dei profili svincolati dalle Academy. Incrociando le informazioni sui candidati che completano le Academy con i profili solitamente ricercati dalle aziende censite da Umana, permette di segnalare ai colleghi delle diverse filiali la presenza di candidati potenzialmente interessanti per le aziende gestite.

Nel 2025, invece, il Gruppo intende arricchire il panel di corsi del **Progetto Tech For Recruiters** con workshop pratici, che offrano sessioni formative esperienziali mirate a trasferire i concetti necessari per selezionare profili con competenze nelle tecnologie trattate durante le sessioni.

Inoltre, Umana sosterrà associazioni come Google Developer Groups e Linux User Group attraverso la **sponsorizzazione di eventi locali** finalizzati alla diffusione di conoscenze legate alle tecnologie digitali.
Infine, per il 2025, Umana ha in programma nuovi interventi di orientamento su tematiche ICT, per permettere agli studenti delle Scuole Secondarie di Secondo Grado di conoscere adeguatamente lo stato del mercato del lavoro per i profili con competenze digitali.

Umana Forma e U.Form. si impegnano a migliorare costantemente gli strumenti digitali a disposizione dei dipendenti, per renderli più efficienti e funzionali, implementando anche la formazione a distanza, sia in modalità sincrona che asincrona. Le due mirano a perfezionare e diffondere tra i clienti strumenti di mappatura dei fabbisogni e di personalizzazione degli interventi verticali sulla trasformazione digitale, suddivisi per target di utenza.

Inoltre, intendono sviluppare nuove partnership con organizzazioni riconosciute come leader nel settore dell'innovazione tecnologica, per supportare le imprese e il mondo del lavoro.

Nello specifico, è ritenuto necessario migliorare la comunicazione interna e ottimizzare la gestione di corsi, persone e organizzazioni, oltre che aumentare il numero di dati commerciali e migliorare l'analisi degli stessi grazie al nuovo CRM. L'ottimizzazione prefissata riguarda anche la qualità dei servizi e la capacità aziendale di analisi dei fabbisogni, sia nelle organizzazioni che sui territori, grazie all'analisi dei dati e al presidio delle filiali.
Umana Forma e U.Form. intendono incrementare il numero di ore formative dedicate al potenziamento e trasferimento di competenze digitali strategiche per manager e dirigenti, accompagnando le organizzazioni lungo il loro percorso di trasformazione digitale. Puntano anche a incrementare il numero di aziende che compilano l'assessment sulla maturità tecnologica. Infine, prevedono di inserire contenuti avanzati sulle ultime applicazioni tecnologiche direttamente nelle piattaforme aziendali utilizzate per la formazione a distanza, e anche nei percorsi e iniziative per non occupati.

Lo scopo trasversale riguarda l'efficientamento continuo della collaborazione tra Umana, Umana Forma, U.Form. e i partner operativi coinvolti nei progetti formativi, per allineare obiettivi e strumenti, anche per quanto riguarda i percorsi di accompagnamento nella transizione digitale.

7.3 L'offerta formativa in continua evoluzione

La formazione è la pietra angolare del mercato del lavoro. Per le aziende essa consente di creare e co-creare una forza lavoro su misura, rispondendo esattamente alle loro esigenze. Per le persone in cerca di lavoro, la formazione è essenziale per acquisire le competenze richieste da un mercato in continua evoluzione.

In questo momento storico particolare, la **formazione assume un'importanza strategica**, diventando il motore della rigenerazione professionale. Essa facilita una transizione virtuosa verso le opportunità di lavoro disponibili e favorisce il reinserimento nel mondo del lavoro. Per contrastare l'obsolescenza delle competenze, soprattutto quelle legate ai processi produttivi innovativi, vengono implementate azioni di upskilling e reskilling, che diventano fondamentali.

Umana Forma sviluppa e realizza programmi formativi in stretta collaborazione con le imprese per soddisfare tutte le esigenze professionali, facilitare l'immediata operatività delle persone somministrate e aggiornare le competenze dei lavoratori già impiegati. Un'attività simile viene svolta da U.Form. che sviluppa percorsi formativi in Lombardia.

L'approccio di Umana Forma e U.Form.

Highlights 2024

112
nuovi clienti

37
ex clienti riattivati

471
clienti attivi nel 2024
(+18.45% rispetto al 2023)

WEBINAR GRATUITO SU TEMI ESG:
75 persone, 49 aziende

+89%
di alta formazione su tematiche di sostenibilità ESG

PILLOLE SU INTELLIGENZA ARTIFICIALE:
14 percorsi, di cui 10 finanziati

80 ore
X
33 Aziende
percorsi Diversity Management e Leadership Inclusiva (FSE Veneto, Bando PARI)

12
masterclass per dirigenti sui temi AI

+516%
di alta formazione su tematiche di digital transformation

L'approccio di Umana Forma e U.Form.

Umana Forma e U.Form. rivestono un ruolo centrale nella costruzione di solide relazioni con i clienti. La struttura aziendale comprende una sede centrale, dove si concentrano le funzioni gestionali ed amministrative, e filiali distribuite sul territorio nazionale, oltre a una rete di vendita.

Il modello organizzativo favorisce la sinergia e la specializzazione delle competenze, garantendo una gestione completa del cliente, sia esso azienda o risorsa. La stretta connessione con Umana per la formazione Forma. Temp assicura un ascolto continuo delle esigenze delle filiali e una risposta rapida, in linea con le tempistiche della somministrazione. Nelle filiali operano persone che garantiscono il servizio formativo complementare e antecedente a quello della somministrazione di lavoro.

Ogni filiale Umana Forma e U.Form. ha competenza territoriale e budget adeguati alle richieste potenziali, con il monitoraggio e la supervisione continua da parte della sede centrale. Grazie ad una rete di partnership qualificate sui territori e ad una costante presenza fisica, il Gruppo è in grado di gestire le richieste di potenziali clienti su tutto il territorio nazionale. Attualmente, le filiali sono situate in Emilia-Romagna, Marche, Lazio, Umbria, Lombardia, Veneto, Friuli-Venezia Giulia.

Oltre alla direzione, i comparti aziendali includono le seguenti aree: commerciale, progettazione della formazione, gestione dei piani formativi, rendicontazione, amministrazione, reparto IT, sviluppo e innovazione. La suddivisione in comparti diversi permette di gestire tutte le fasi delle richieste delle aziende clienti, offrendo competenze specifiche. L'obiettivo comune è la soddisfazione e fidelizzazione del cliente, garantendo che i vari reparti operino in modo sincronizzato per fornire risposte complete e soluzioni chiavi in mano.

Durante l'anno, Umana Forma e U.Form. hanno implementato diverse iniziative.

Hanno aggiornato i nuovi contenuti formativi sulla piattaforma ULearn, rendendoli disponibili sia per gli stakeholder esterni, come i clienti aziendali, sia per quelli interni, come i dipendenti delle Società del Gruppo. Parallelamente, hanno migliorato e monitorato costantemente i siti istituzionali (Umana Forma, U.Form., Hi_Formazione) per supportare gli utenti nella ricerca rapida di informazioni dettagliate e di valore.
Hanno erogato pillole formative online e percorsi formativi interaziendali, rispondendo alle esigenze formative distribuite sul territorio nazionale e in linea con i macro-trend del mercato, come la rendicontazione ESG, la DE&I e l'AI. A settembre 2024, è stato organizzato un webinar gratuito sulla rendicontazione di sostenibilità, che ha visto la partecipazione di 75 persone provenienti da 49 diverse aziende. Inoltre, presso i clienti, sono state realizzate pillole formative, sia finanziate sia a mercato, sul tema dell'AI, con 14 percorsi di cui 10 finanziati, per facilitarne l'implementazione consapevole.

A livello regionale, in Veneto, sono stati realizzati percorsi di formazione rivolti a persone occupate, provenienti da 33 diverse aziende, sul tema del diversity management e della leadership inclusiva. Questi percorsi, della durata di 80 ore, sono stati attivati grazie ai progetti finanziati da fondi FSE (Bando PARI - Dgr 1522).

Le due società hanno rafforzato il dialogo e il confronto con la community di docenti attraverso l'iniziativa "Formazione e Futuro". Nel 2024, sono stati svolti due corsi di formazione dedicati a docenti residenti in Lombardia, sulle tematiche del Digital Training e del Personal Branding, con una nuova edizione programmata per la primavera del 2025.

Durante il 2024, sono stati organizzati incontri tecnico-tematici Forma.Temp, ai quali hanno partecipato referenti della Direzione centrale e alcuni dipendenti del Gruppo Umana, per discutere buone prassi e aggiornamenti tecnici e strategici.

Infine, sono stati avviati i lavori per la creazione di un nuovo CRM commerciale, con l'implementazione di nuove sezioni specifiche per l'elaborazione statistica dei dati, al fine di sviluppare una strategia commerciale data-driven. Il CRM sarà completato in tutte le sue funzionalità e sarà online dal 1° gennaio 2025.

Umana Forma e U.Form. si impegnano a mantenere costantemente aggiornate le competenze del team di lavoro interno. La presenza in tutte le sue forme è ritenuta fondamentale per fornire risposte tempestive e raccogliere le esigenze dei clienti. Inoltre, si dedicano al mantenimento e al miglioramento degli strumenti utili per interagire con i clienti, come il sito web, l'Area Candidati e l'aggiornamento del CRM.

Il coinvolgimento delle aziende clienti e di aziende prospect avviene mediante frequenti inviti a webinar e/o workshop legati ad eventi formativi. I commerciali dell'Azienda svolgono inoltre delle visite in loco per analizzare e valutare meglio i fabbisogni formativi dei clienti. Per i dipendenti diretti e in somministrazione, vengono organizzate riunioni settimanali sia per area che inter-area, oltre a incontri mensili suddivisi per ufficio e incontri individuali periodici. Inoltre, vengono programmati webinar con docenti e consulenti esterni per favorire lo sviluppo di approcci e soluzioni condivise tra le diverse aree aziendali e per conoscere nuovi professionisti con cui collaborare.

Nel 2024, Umana Forma e U.Form. hanno somministrato due assessment per supportare le aziende nella valutazione della governance ambientale e della maturità tecnologica, temi approfonditi nel capitolo 7.3.1. L'assessment ambientale, rivolto a 24 imprese, ha restituito un punteggio medio di 51,3, in crescita rispetto al 2023, con il 25% delle aziende classificate come "advanced". L'assessment tecnologico, attivo dalla primavera del 2024, ha coinvolto 14 imprese e valutato la maturità su più dimensioni, restituendo un indice medio (compreso tra 0 e 5) complessivo di 2,34. In entrambi i casi, la maggior parte delle aziende appartiene al settore manifatturiero.

L'offerta formativa

Umana Forma e U.Form. sono suddivise in due aree principali: **Divisione Forma.Temp.** e **Divisione Formazione Aziendale**. Ogni area comprende uffici di progettazione, gestione e rendicontazione, mentre il settore amministrativo e di segreteria generale è condiviso. I destinatari principali delle attività formative sono disoccupati, occupati, imprese e organizzazioni. Le due Società collaborano strettamente con l'Area Politiche Attive di Umana per organizzare percorsi formativi destinati principalmente ai disoccupati, che includono accompagnamento al lavoro, orientamento, tirocini e inserimento lavorativo. Per la formazione sulla digital transformation, collaborano anche con l'area ICT di Umana, che organizza Academy mirate all'inserimento lavorativo.

La raccolta dei fabbisogni formativi avviene tramite la rete commerciale e le filiali di Umana, Umana Forma e U.Form. presenti sul territorio nazionale. Le richieste di partecipazione e informazioni sui percorsi sono gestite attraverso il sito web e i social media, come LinkedIn e Instagram.

L'obiettivo principale dell'offerta formativa è supportare le persone nell'entrare e rimanere nel mercato del lavoro, e aiutare le organizzazioni a crescere ed evolversi, generando valore.

Le aziende necessitano sempre più di competenze specifiche e le persone devono essere formate per acquisire le abilità richieste da un mercato del lavoro in continua e rapida evoluzione. A queste esigenze il Gruppo Umana risponde sviluppando **attività e iniziative di formazione gratuita per i partecipanti e per le aziende, di aggiornamento e avviamento al lavoro**, grazie all'utilizzo di fondi di formazione professionale. In particolare, il fondo di categoria **Forma.Temp.** è un fondo di formazione interprofessionale a supporto dei lavoratori somministrati, che favorisce la loro crescita professionale individuale e formano le figure professionali carenti nel mercato del lavoro ma necessarie alle imprese.

Per quanto riguarda la **Divisione Formazione Aziendale del Gruppo**, nel corso del 2024 le Aziende Clienti di Umana Forma e U.Form. hanno attivato percorsi formativi su varie tematiche, autofinanziati o finanziati tramite Conto Formazione, Avvisi dei Fondi Interprofessionali o altri Bandi Pubblici.

Nello specifico, sono stati attivati in totale 966 percorsi. Nelle aree maggiormente rappresentative sono:

- → **46** in ambito Comunicazione;
- → **183** in ambito Sicurezza;
- → **187** in ambito Informatica e Digital Transformation;
- → **67** in area Lingue;
- → **30** negli ambiti Produzione, Area Tecnica, Logistica;
- → **18** in ambito Amministrativo e di Gestione Aziendale;
- → **21** percorsi Esperienziali;
- → **121** su tematiche di Sostenibilità;
- → **113** negli ambiti Evoluzione Organizzativa (HR) e Organizzazione Aziendale;
- → **37** sui temi di Sales & Marketing e Internazionalizzazione;
- → **132** sulle Competenze Trasversali;
- → **11** su Acquisti e Supply Chain.

A questi si aggiungono 58 progetti formativi per i quali Umana Forma si occupa della sola gestione del fondo investimento, senza gestirne i contenuti. Considerando anche questi ultimi, il numero complessivo di progetti ammonta a 1.024. Per alcune tematiche verticali, come i driver di innovazione ESG e Digital, Umana Forma e U.Form. hanno sviluppato cataloghi formativi dedicati, cogliendo le opportunità promosse da nuovi Fondi Interprofessionali e FSE, al fine di promuovere la formazione diffusa dei lavoratori per valorizzarne le competenze.

Il ruolo e l'importanza delle Academy aziendali

I percorsi di Alta Formazione offerti dal Gruppo Umana attraverso le Academy, si sono dimostrati strumenti efficaci per colmare il divario tra le competenze acquisite al termine del percorso scolastico e quelle richieste dalle aziende. Questi programmi, rivolti a giovani diplomati e laureati, sono gratuiti sia per i partecipanti che per le aziende. L'efficacia delle Academy è testimoniata dal crescente apprezzamento delle aziende che beneficiano di questi percorsi innovativi. Spesso co-progettati e co-gestiti da Umana e dalle aziende clienti, rispondono alla domanda di professionalità specifiche, difficili da trovare sul mercato, immediatamente operative e perfettamente allineate ai processi e ai prodotti aziendali. Oltre ai moduli tecnici, le Academy Umana includono anche percorsi sulle soft skills, competenze trasversali oggi fondamentali per ogni professione. Al termine di molti di questi percorsi, viene rilasciato un Open Badge, una certificazione digitale internazionale che rappresenta una fotografia delle competenze acquisite, condivisibile sui social media e riconosciuta nel mercato del lavoro. Come già esposto nel capitolo 7.2, su tematiche ICT sono state avviate, nel 2024, 51 Academy, portate a termine da 429 studenti. Inoltre, 267 studenti hanno iniziato una missione in somministrazione con Umana a seguito di un'Academy.

ULearn
Portale di Formazione UMANA ONLINE FORMA

La formazione on line

La pandemia ha accelerato il passaggio dalla didattica tradizionale in presenza alle lezioni virtuali sincrone, grazie all'uso di piattaforme web dedicate che permettono il tracking delle presenze nei corsi, garantendo il rispetto dei parametri di garanzia e certificazione indicati dai fondi interprofessionali. Molti corsi di formazione sono stati e continueranno a essere erogati tramite 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.

7.3.1 Formazione per le imprese

La formazione e l'aggiornamento del personale sono fondamentali per mantenere il vantaggio competitivo delle imprese. Per questo motivo, il Gruppo Umana offre ogni giorno a tutte le proprie aziende clienti percorsi di formazione per sviluppare le competenze necessarie per ideare e realizzare progetti formativi e di innovazione che possano favorirne la competitività ed il business, con ricadute positive nei territori e nei contesti socioeconomici in cui operano.

Le soluzioni formative sono customizzate e dall'alto valore aggiunto, finalizzate ad orientare le organizzazioni nella selezione dei temi formativi più adatti alla loro struttura organizzativa e alle loro strategie di sviluppo di medio e lungo periodo.

Nello specifico, Umana Forma e U.Form. progettano corsi di formazione altamente qualificati, distinti in due aree specifiche: corsi che utilizzano il fondo di categoria Forma.Temp, principalmente destinati alla formazione pre-assuntiva di persone disoccupate, e corsi di formazione finanziati direttamente dalle aziende tramite i propri fondi interprofessionali o i fondi europei. Grazie alla profonda conoscenza del contesto di riferimento e alla capillare presenza sul territorio, la rete commerciale e le filiali di Umana rappresentano i due principali canali per identificare e raccogliere i fabbisogni formativi delle imprese.

I tre step fondamentali con cui si articolano le attività di formazione dedicate alle aziende sono:

↘ **1** Orientamento nel selezionare i temi formativi più adatti alla struttura organizzativa del cliente ed alle sue strategie di sviluppo di medio e lungo periodo.

↘ **2** Selezione e combinazione delle modalità formative ritenute più idonee per raggiungere gli obiettivi formativi individuati.

↘ **3** Monitoraggio costante e in itinere dell'andamento del percorso ed expost, grazie al ruolo del referente formazione che dialoga con l'azienda (e-mail, call, visite in presenza, interazione con i corsisti).

Oltre ai piani di formazione strutturata, nel 2024, Umana Forma e U.Form, anche in collaborazione con altre società del Gruppo Umana, hanno continuato a promuovere eventi pubblici e privati rivolti alle aziende con l'obiettivo di veicolare temi a supporto dello sviluppo attuale e futuro - sostenibilità, diversity and inclusion, transizione digitale, trasferimento tecnologico, potenziamento soft skills - in forma di workshop, webinar, laboratori di co-progettazione. Si sottolinea in aggiunta la collaborazione tra Umana Forma e la **Divisione Itinere** del Gruppo Umana per la progettazione ed erogazione di percorsi mirati sul tema dell'HR Sostenibile, rivolti a responsabili e team HR, nonché a manager e dirigenti, con l'obiettivo di sviluppare i processi HR centrati sulla persona, rafforzati da valori condivisi e orientati alla valorizzazione del talento e all'ingaggio dei lavoratori.

Umana Forma e U.Form. hanno sviluppato progettualità non solo nell'ambito di specifiche verticali, ma hanno deciso di sviluppare anche specifici cataloghi formativi, cogliendo le opportunità promosse da Fondi Interprofessionali e FSE, al fine di promuovere la formazione diffusa dei lavoratori per la valorizzazione delle competenze. In particolare, la maggior parte dei progetti presentati e realizzati hanno riguardato i macro-ambiti riportati di seguito.

Progettualità per aziende, loro dipendenti e dirigenti

Formazione verticale: bandi specifici per territorio, tematiche e/o competenze

I **Piani Multiaziendali ARIA, DANI e GRACEFul**, finanziati da Fondimpresa, affrontano temi legati alla green transition, quali la comunicazione della sostenibilità, la green supply chain, la decarbonizzazione e l'innovazione strategica. Nel 2024 sono state coinvolte 30 aziende da 5 regioni diverse, per un totale di 156 persone e 984 ore di formazione.

Sono state erogate pillole formative online e percorsi formativi interaziendali sui macro-trend del mercato, tra cui rendicontazione ESG, DE&I e AI, per rispondere alle esigenze formative di tutto il territorio nazionale. Nello specifico, si cita il webinar organizzato a settembre 2024 sul tema della rendicontazione di sostenibilità, a cui hanno partecipato 75 persone provenienti da 49 aziende diverse. Inoltre, sono stati realizzati 14 percorsi formativi, di cui 10 finanziati, presso le aziende clienti sul tema dell'Intelligenza Artificiale e del suo uso consapevole.

Sulle tematiche digitali, sono state erogate nel 2024, 72 ore di formazione a 48 lavoratori di un'azienda che ha intrapreso un percorso di transizione digitale e sostenibile al fine di arricchire le competenze dei dipendenti e allinearle alle logiche del Green Deal europeo. L'innovazione tecnologica e lo sviluppo dell'Industria 4.0, infatti, prendono sempre più in considerazione le esigenze di sostenibilità economica e ambientale, e influenzano il modo di agire e lavorare di ogni individuo.

Sempre nel contesto delle iniziative dedicate alle imprese impegnate nei processi di digitalizzazione, Umana ha sviluppato e realizzato diversi progetti formativi finanziati dalla Regione Veneto. Tra questi, grazie alla DGR 231 – Formazione Continua, sono stati attivati percorsi di rendicontazione e misurazione della sostenibilità e di digital transformation, coinvolgendo 10 aziende, 48 collaboratori e totalizzando 88 ore di formazione.

La DGR 1522 – Pari ha invece sostenuto percorsi rivolti a favorire le pari opportunità e l'inclusione lavorativa, con particolare attenzione allo sviluppo delle competenze digitali: 217 persone hanno partecipato a 576 ore di formazione. Infine, con la DGR 1643 – Cultura in rete, il progetto "Un ecosistema culturale delle Dolomiti" ha promosso la crescita del territorio del Cadore in vista delle Olimpiadi 2026, trattando anche contenuti digitali come podcasting e storytelling d'impresa, con il coinvolgimento di 65 partecipanti per un totale di 108 ore. Per un maggior approfondimento, si rimanda al capitolo 7.2 dedicato alle strategie di digitalizzazione del Gruppo.

Assessment per la Green Transition

Dal 2023 il Gruppo Umana collabora con un team di docenti e ricercatori del Dipartimento di Management dell'Università Ca' Foscari Venezia, che ha permesso di sviluppare e utilizzare assessment gratuiti in ambito di green transition.

L'assessment di autovalutazione della Governance Ambientale è stato utilizzato per definire percorsi di formazione su misura e per aumentare la consapevolezza dei clienti sul loro stato di avanzamento nella transizione ecologica. Questo strumento restituisce un punteggio da 0 a 152 e una categoria (beginner, intermediate, advanced). Tra gennaio e dicembre 2024, il questionario è stato somministrato a 24 imprese su 67 a cui era stato proposto. Il 54% delle aziende partecipanti appartiene al settore manifatturiero, in particolare ai settori metalmeccanico, chimico-plastico e tessile. Di queste, 8 aziende hanno un fatturato inferiore a 10 milioni di euro, 12 tra 10 e 50 milioni, e 4 oltre i 50 milioni.

A livello di output, l'assessment ha restituito questi risultati: il 25% risulta advanced (con punteggio superiore ai 75 punti), il 37,5% intermediate (con un punteggio tra i 35 e i 75 punti), il 37,5% beginner (sotto i 35 punti). Il punteggio medio rilevato è di 51,3.

Assessment sulla maturità tecnologica

Nel 2024 in collaborazione con il Dipartimento di Ingegneria Industriale dell'Università degli Studi di Padova, è stato sviluppato un assessment per valutare il grado di maturità tecnologica di un'azienda, utilizzato per definire percorsi di formazione su misura e per aumentare la consapevolezza dei clienti sul loro stato di avanzamento nell'innovazione tecnologica. Questo strumento restituisce un indice di maturità (0/5) relativo a strategie, processi, diffusione delle tecnologie in azienda, prodotto, organizzazione e persone. Attivo dalla primavera 2024, è stato somministrato a 14 imprese su 82 a cui era stato proposto. Il 57% delle aziende partecipanti appartiene al settore manifatturiero, in particolare al settore metalmeccanico. Di queste, 3 aziende hanno un fatturato inferiore a 10 milioni di euro, 10 tra 10 e 50 milioni, e 1 oltre i 50 milioni. L'indice di maturità complessivo (media tra le diverse aree) è stato di 2,34.

Formazione manageriale

Per i manager, sono stati attivati 35 progetti formativi, per un totale di 1.545 ore di formazione, coinvolgendo 76 dirigenti di 32 aziende diverse. Di questi, 2 percorsi di 45 ore sono stati dedicati a temi linguistici (inglese e tedesco), mentre i rimanenti hanno permesso di approfondire tematiche quali l'innovazione tecnologica, la comunicazione efficace, la sostenibilità ESG e lo sviluppo organizzativo.

In particolar modo, in merito alla formazione manageriale in tema digitale, con Fondirigenti il Gruppo ha sviluppato progetti formativi per rafforzare le competenze manageriali legate alla trasformazione digitale, promuovendo nuove modalità di lavoro e gestione delle risorse umane. Le iniziative hanno supportato lo sviluppo di mindset e strumenti innovativi per guidare il cambiamento, migliorare la competitività aziendale e favorire la collaborazione tra generazioni. Tra queste, anche Masterclass su temi come l'intelligenza artificiale. Questi interventi sono approfonditi nel capitolo 7.2 dedicato alle strategie di digitalizzazione.

Infine, si ricorda il nuovo format costituito da 12 Masterclass per dirigenti su tematiche quali AI, rendicontazione ESG, welfare e DE&I che verranno erogate nel 2025.

Formazione diffusa: cataloghi per lo sviluppo delle competenze di tutti i lavoratori

Il Gruppo promuove lo sviluppo delle competenze dei lavoratori anche attraverso diversi cataloghi formativi, con un'attenzione particolare alle piccole e medie imprese.

Il Catalogo formativo Fondimpresa promuove lo sviluppo delle competenze di base e trasversali dei lavoratori, anche su tematiche digital e green, con priorità a quelli occupati in aziende di piccole e medie dimensioni. Il Fondo ha approvato il catalogo di Umana Forma, che nel 2024 ha attivato 6.504 ore di formazione, per un totale di 1.146 partecipanti e 126 aziende.

Il Catalogo For.Te, invece, è dedicato alla formazione continua dei dipendenti di aziende con meno di 50 dipendenti. Nel 2024 sono state erogate 412 ore di formazione, coinvolgendo 31 aziende e 106 allievi, per un totale di 31 interventi formativi, inclusi quelli legati alla digitalizzazione.

Con il Catalogo Voucher FSE Lombardia, U.Form. dedica invece corsi alle aziende del territorio lombardo. Tutti gli strumenti che supportano in particolare le strategie di digitalizzazione sono approfonditi nel capitolo 7.2.

Progettualità per disoccupati e lavoratori in somministrazione

Nell'ambito delle attività finanziate da Umana tramite il Fondo Forma.Temp, i progetti sono stati orientati alla formazione di candidati disoccupati, con l'obiettivo di favorirne l'inserimento o il reinserimento nel mercato del lavoro, oltre che all'aggiornamento dei lavoratori in somministrazione.

Umana Forma partecipa a diversi progetti del FSE Veneto. In qualità di capofila, è coinvolta a **DGR 729 – Giovani Energie, Progetto RAGA e a GDR 69 – Insieme, Progetto MICROMACRO**. Sono state generate 50 ore di formazione per 93 persone.

Come partner operativo, partecipa a **DGR 1522 PARI, DGR 729 – Giovani Energie, e Progetto YOLO**. L'obiettivo è realizzare percorsi formativi, attività didattiche e di diffusione, oltre a progettare e promuovere reti territoriali innovative rivolte a persone inoccupate e a categorie particolari, come giovani a rischio dispersione scolastica, NEET e famiglie fragili.

Collaborando con enti pubblici e privati, Umana Forma mira a generare un impatto sociale concreto sul territorio e offrire prospettive di crescita alle persone coinvolte. A seguire si riportano alcuni esempi di percorsi mirati alla valorizzazione e all'integrazione sociale di utenti fragili.

7.3.2 Formazione per le persone

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

5.525 corsi erogati a disoccupati, che hanno coinvolto 21.673 persone

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

Corsi finanziati

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

Corsi Executive

Si tratta di una proposta formativa di breve o media durata, pensata per aggiornare le competenze con interventi mirati.

Sono solitamente corsi part-time, in orario extra lavorativo.

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

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

1. Orientamento della persona alla scelta della proposta formativa più adatta alle proprie esigenze, attitudini e progetti personali.
2. Selezione partecipanti ponendo attenzione alla creazione di classi omogenee e al coinvolgimento di candidati che hanno esigenze formative in linea con il corso proposto.
3. Monitoraggio costante dell'andamento e dell'efficacia del percorso, in itinere ed ex post grazie alla figura del tutor/facilitatore che si interfaccia con i discenti ed il docente.

In totale, nel 2024 la Divisione Formazione, facente capo ad Umana Forma e U.Form. ha organizzato 6.318 corsi di formazione, fruiti da 37.476 allievi in 283.707 ore di formazione. Di questi, 5.525 corsi sono stati realizzati a beneficio di soggetti disoccupati, finanziati con il fondo Forma.Temp, e hanno coinvolto 21.673 destinatari, concretizzandosi in 226.565 ore di formazione. In particolare, 17.092 ore sono state erogate nell'ambito della sicurezza sul lavoro.

In aggiunta, 793 corsi sono stati dedicati a soggetti occupati o disoccupati, realizzati in autofinanziamento o con il supporto di fondi interprofessionali (es. Fondimpresa, Fondirigenti, For.Te, Fond.E.R) o con fondi pubblici (es. Fondo Sociale Europeo). Tali corsi hanno coinvolto 15.803 destinatari e si sono concretizzati in 57.142 ore di formazione.

Al fine di garantire il miglior servizio possibile, viene monitorata costantemente la **soddisfazione dei destinatari dei corsi erogati**, svolgendo costantemente **indagini di customer satisfaction**. Nel 2024 Umana Forma ha ottenuto un punteggio di 4,74 (su scala da 1 a 5) in riferimento ai percorsi formativi (contenuti, progettazione, docenti) e un punteggio di 4,89 su 5 in riferimento alle risorse messe a disposizione per la formazione (aule fisiche e virtuali, tutoraggio, segreteria). Sempre nel 2024, U.Form. ha ottenuto un punteggio di 4,64 su 5 nel primo caso e di 4,65 su 5 nel secondo.

Impegni per il futuro

In tema formazione esterna e cultura d'impresa, il Gruppo Umana si propone di continuare ad incrementare i progetti formativi dedicati al supporto della twin transition nelle imprese, ovvero una transizione sia digitale che ecologica.

L'Azienda si impegna a potenziare i progetti formativi dedicati alle categorie fragili, come riconosciuto a livello europeo e nazionale, attraverso interventi e programmi specifici. Parallelamente, vuole incrementare le iniziative formative che promuovono le pari opportunità a tutti i livelli, garantendo un ambiente inclusivo e equo.

Inoltre, mira a sviluppare e ampliare le iniziative formative che supportano l'evoluzione organizzativa nella Pubblica Amministrazione, contribuendo a una gestione più efficiente e moderna. Un altro obiettivo cruciale consiste nell'incremento delle partnership e dei progetti di collaborazione con organizzazioni terze, caratterizzate da alta professionalità, per arricchire le competenze e le risorse disponibili.

Infine, il Gruppo intende rafforzare il trend positivo del 2024 riguardo ai nuovi Fondi, utilizzando più risorse e, di conseguenza, attirando un numero maggiore di clienti. Questo approccio strategico permetterà di consolidare la posizione della Società sul mercato e di garantire una crescita sostenibile.

In ambito ESG, invece, l'obiettivo è il potenziamento dei progetti formativi dedicati a supportare l'implementazione di strategie di sostenibilità nelle imprese, con particolare attenzione alle aree Social e Governance, in connessione con l'ambito Environment.

Per raggiungere questi obiettivi, il Gruppo punta a coinvolgere un numero crescente di imprese nell'adozione di strumenti per la valutazione della sostenibilità ESG, utili a identificare le aree già presidiate e quelle su cui intervenire. Intende inoltre ampliare il coinvolgimento di professionisti nelle attività formative, aumentare le ore dedicate alla sostenibilità e formare un numero sempre maggiore di persone, sia in ambito aziendale che extra-aziendale.

7.4 Qualità dei servizi e soddisfazione dei Clienti

Per il Gruppo Umana, fare impresa significa accompagnare le aziende nel loro percorso, condividendone i valori, rispondendo alle loro esigenze, individuando, e spesso anticipando, le loro necessità. Le sfide quotidiane, affrontate con entusiasmo, diventano per Umana tappe fondamentali di questo cammino. Il Gruppo si impegna a costruire relazioni strette con i diversi territori in cui opera, coltivando giorno dopo giorno rapporti proficui e basati sulla fiducia reciproca.

L'ascolto attivo è uno degli elementi distintivi del modo di agire di Umana. Il punto di forza risiede in un'attenta analisi dei bisogni, nella conoscenza del contesto di riferimento e dei trend di mercato, al fine di comprendere quali servizi siano utili per le esigenze individuate.

Questo approccio viene adottato anche nella gestione del cliente lavoratore, garantendo il dispiegamento delle competenze dello staff per una gestione completa delle persone che si affidano al Gruppo Umana.

Per garantire la soddisfazione delle persone e delle aziende clienti ed intercettare le loro potenziali nuove esigenze, il Gruppo ha sviluppato una **specifica procedura** che segue costantemente nei rapporti che vengono instaurati.

Per garantire un servizio eccellente e soddisfare pienamente le esigenze dell'azienda cliente, è fondamentale adottare un approccio proattivo e strutturato, oltre ad effettuare **visite regolari presso il cliente**, mantenendo un contatto diretto e continuo, instaurando un rapporto di fiducia e raccogliendo feedback immediati. Durante queste visite, è essenziale **ascoltare attentamente le necessità del cliente** e osservare direttamente le condizioni operative, identificando tempestivamente eventuali problematiche e **opportunità di miglioramento**.

Monitorare costantemente l'andamento dei servizi forniti assicura che siano in linea con gli obiettivi prefissati, valutando la **qualità del servizio** e l'aderenza ai tempi di consegna. I responsabili di funzione devono affiancare gli operatori per verificare il raggiungimento delle performance e misurare il grado di soddisfazione del cliente attraverso **questionari e interviste**.

Infine, promuovere una comunicazione efficace tra le varie funzioni aziendali permette di esplorare ulteriori spazi di azione, favorendo l'implementazione di soluzioni innovative e il miglioramento continuo dei servizi offerti. L'adozione di queste pratiche garantisce un servizio di alta qualità e una soddisfazione costante del cliente.

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

- **Diversificazione nella gestione del Cliente Azienda** sulla base dell'identificazione di esigenze di natura territoriale (retail) o corporate, con l'obiettivo di sviluppare progetti di cross selling.
- **Customizzazione del servizio** attraverso una conoscenza approfondita del cliente e una struttura interna capace di rispondere rapidamente a diverse situazioni, comprendendo le esigenze consulenziali del cliente azienda e identificando le competenze e le potenzialità del Cliente Persona per una collocazione immediata e mirata o di una riqualificazione tramite percorsi di formazione o Politiche Attive del Lavoro.
- **Presenza costante** che permette di realizzare i percorsi appena descritti, sviluppandosi e concretizzandosi in due direzioni:
  - La ricerca e sviluppo in presenza presso il **Cliente Azienda** è finalizzata a una comprensione diretta e approfondita delle dinamiche aziendali, relazionali, economiche, produttive e organizzative. Questa presenza non si limita al momento dell'approccio conoscitivo del cliente e al reperimento della risorsa, ma prosegue con l'accompagnamento del candidato in azienda, la presentazione del contratto, il monitoraggio della missione della risorsa e la gestione della stessa in loco.

- La presenza nei confronti del **Cliente Persona** avviene tramite un approccio diretto delle risorse, in ogni aspetto e ambito della loro gestione, dalla selezione al monitoraggio. Questo modus operandi garantisce alte performance in termini di adeguatezza dei candidati da proporre o inserire presso il cliente e un altro impatto di fidelizzazione nei confronti del cliente persona.

→ L'approccio altamente consulenziale nei confronti del cliente azienda si basa sulla **legalità**, con particolare attenzione alla formazione e aggiornamento del personale interno di Umana riguardo alla contrattualistica. I funzionari del comparto legale sono direttamente coinvolti nella gestione delle dinamiche di consulenza legale presso il cliente.

Per garantire la soddisfazione delle persone e delle aziende clienti ed intercettare le loro potenziali nuove esigenze, il Gruppo ha sviluppato una specifica procedura che segue costantemente nei rapporti che vengono instaurati:

→ **Garantire visite periodiche al Cliente Azienda;**

→ **Raccolta delle esigenze in loco;**

→ **Verifica costante sull'andamento della missione/servizi offerti;**

→ **Monitoraggio da parte dei responsabili di funzione, tramite affiancamenti, del target di performance degli operatori e del grado di soddisfazione del cliente;**

→ **Condivisione con le diverse funzioni aziendali per verificare ulteriori spazi di azione.**

In più, Umana Forma e U.Form. si impegnano a raccogliere i fabbisogni formativi direttamente in loco, offrendo assessment gratuiti ai clienti in ambito di transizione ecologica e maturità tecnologica, grazie alla collaborazione con docenti e ricercatori universitari. Questo supporto strategico aiuta i clienti a sviluppare al meglio i propri processi di innovazione, mappando costantemente i bisogni formativi e gli obiettivi di business per costruire percorsi formativi personalizzati e di alto valore aggiunto.

Il costante presidio del cliente, attraverso visite e telefonate da parte delle figure commerciali e del personale di gestione, permette di cogliere anche i segnali più deboli di insoddisfazione o disservizi, oltre a intercettare nuove opportunità di collaborazione. La progettazione dei percorsi formativi avviene in collaborazione con i docenti, dopo un'attenta analisi con il cliente.

Infine, raccolgono feedback sia dai clienti che dai docenti riguardo alla formazione erogata, per valutare il livello di gradimento e, quando necessario, apportare azioni correttive.

È ritenuto fondamentale lo sviluppo di **soluzioni e strumenti concreti per sviluppare le relazioni con i clienti in maniera ottimale.**

Le modalità di coinvolgimento dei **Clienti Azienda** includono l'organizzazione di webinar, seminari in presenza ed eventi personalizzati, che fungono da momenti di condivisione e promozione della cultura legale. Ad esempio, attraverso incontri dedicati, come la "Colazione del Lavoro", le aziende clienti entrano in contatto con l'ufficio legale e contrattuale di Umana. Inoltre, vengono effettuate visite di fidelizzazione e condivisione presso i luoghi simbolo del Gruppo Umana e della cultura locale, come ad esempio la sede storica di Salviati e la Scuola Grande della Misericordia. I funzionari della Direzione operativa e del comparto corporate visitano regolarmente le aziende clienti per mantenere un dialogo costante. Infine, vengono organizzati eventi lavorativi e culturali in collaborazione con partner di alto livello, creando così ulteriori opportunità di interazione e crescita.

Un aspetto prioritario per il Gruppo è la reattività e l'immediatezza, non solo nella risoluzione dei problemi, ma anche nella comprensione delle diverse dinamiche. Inoltre, la stabilità del team di lavoro interno è fondamentale, poiché garantisce continuità al cliente e una conoscenza approfondita delle sue esigenze.

Iniziative implementate

Lo sviluppo dei servizi di **CVing** ha ampliato la gamma di canali di reclutamento con un approccio innovativo, migliorando il processo di recruiting e aumentando l'appeal e la fidelizzazione dei candidati. Inoltre, l'utilizzo di CVing ha permesso di offrire ai clienti aziendali servizi di supporto a campagne massive di reclutamento digitale e progetti di selezione digitale mirati a figure altamente specializzate.

È proseguito il **progetto "Top 100"**, condotto dall'area Corporate. Tra i vari obiettivi dell'attività, che ha analizzato oltre 5.000 aziende prospect, vi sono il miglioramento della sinergia tra i diversi servizi offerti dalle aziende del Gruppo e l'aumento della visibilità, soprattutto nei territori dove la presenza di Umana è relativamente recente.

La divisione Itinere ha implementato invece il servizio "Strategie previdenziali", dedicato al mondo delle imprese e volto all'elaborazione di analisi e opportunità previdenziali in ottica di rafforzamento della talent retention, a cui si affianca la partnership ormai consolidata con l'azienda Scenari S.r.l., al fine di fornire a dipendenti e collaboratori consulenza relativa alla propria situazione previdenziale.

I risultati del 2024

Nel 2024, Umana ha registrato un significativo consolidamento della propria presenza sul mercato, evidenziando una crescita rispetto al 2023 sia in termini di nuovi clienti acquisiti sia di relazioni ricostruite con clienti storici.

Complessivamente, l'Azienda ha lavorato con l'1,1% in più di imprese e con il 9,1% in più di famiglie.

Particolarmente rilevante è stato l'incremento del 3,4% nella riattivazione di ex clienti non attivi da oltre 12 mesi, segno di una **strategia efficace di fidelizzazione e riconnessione**.

I risultati sono ancora più significativi se analizzati nei singoli comparti. Nel settore della logistica, Umana ha incrementato del 3,7% l'acquisizione di nuovi clienti e del 37,5% la riattivazione di clienti precedentemente inattivi, ampliando del 4,5% la propria base clienti rispetto al 2023.

Ancora più marcato è il successo nella GDO, dove l'acquisizione di nuovi clienti è cresciuta del 75% e la riattivazione di clienti non attivi da più di 12 mesi è aumentata del 57,9%, portando a un'espansione del 48,5% nel numero di aziende servite.

Questi dati testimoniano l'efficacia delle azioni commerciali e relazionali intraprese, e confermano la capacità di Umana di rispondere in modo puntuale e mirato alle esigenze dei diversi settori produttivi.

Obiettivi della politica

Accrescimento del fatturato

Aumento della redditività

Rafforzamento della fidelizzazione dei clienti

Operativamente, la soddisfazione degli stakeholder viene monitorata periodicamente a livello quantitativo attraverso analisi di customer satisfaction condotte mediante questionari che vengono somministrati dal personale di filiale ai lavoratori, e dal commerciale di riferimento ai Clienti Azienda.

Lo stato del portafoglio Clienti Azienda viene costantemente monitorato, tenendo conto del numero e della tipologia dei clienti attivi, dello stato di attivazione di nuovi clienti e della riacquisizione di clienti inattivi.

La performance viene valutata anche in termini di espansione e integrazione della gamma di servizi offerti ai clienti attivi e della durata dei contratti in essere con gli stessi.

La stessa attività viene svolta anche per monitorare l'evoluzione della posizione verso il Cliente Persona, mediante il controllo del numero di candidati iscritti alla banca dati di Umana, del numero di dipendenti assunti presso le aziende clienti e quelli stabilizzati presso le stesse.

Al fine di monitorare la soddisfazione del cliente rispetto alle specificità di business proprie di Umana Forma e U. Form., viene attuato un costante presidio tramite visite e telefonate, in modo da poter rilevare eventuali insoddisfazioni e/o disservizi, oltre che per sviluppare nuove opportunità di collaborazione. L'efficacia dei corsi proposti viene valutata anche attraverso la raccolta di feedback dai clienti e docenti sulla formazione erogata, al fine di apportare le necessarie azioni correttive.

Impegni per il futuro

Per quanto riguardo i Clienti Azienda, Umana si propone di diversificare le proprie attività, attivare nuovi clienti e ampliare la gamma di servizi offerti e venduti ai clienti. Inoltre, mira ad aumentare la durata dei contratti e la percentuale di inserimenti a lungo termine in azienda, con un focus particolare sull'utilizzo della contrattualistica a tempo indeterminato, staff leasing, apprendistato e progetti di apprendistato duale.

Parallelamente, in riferimento ai Clienti Persona, il Gruppo intende incrementare il numero di candidati iscritti alla banca dati, anche grazie all'implementazione di canali di reclutamento digitali. Si prefigge di aumentare il numero di dipendenti assunti e stabilizzati, utilizzando contratti a tempo indeterminato. Per fidelizzare i candidati, verrà dispiegato l'intero ventaglio di servizi erogabili, tra cui somministrazione, formazione, ricollocazione e riqualificazione.

Infine, l'Azienda svilupperà progetti di collaborazione con scuole, enti di formazione, ITS e università per promuovere la cultura del lavoro già in fase di formazione scolastica. A tal fine, sarà creato un gruppo di lavoro interno composto da una cinquantina di risorse dedicate al dialogo con le scuole secondarie superiori, ITS e università per lo sviluppo dell'apprendistato di I e III tipo.

Umana Forma e U.Form. mirano a diversificare ulteriormente la tipologia di fondi interprofessionali su cui lavorano, così come le proposte formative, anticipando i trend e presidiando le tematiche attuali con proposte di alto livello qualitativo. In particolare, si concentrano sui macro-temi della transizione digitale, transizione ecologica, sostenibilità e innovazione sociale, definendo strategie commerciali data-driven.
Le due Società si impegnano a incrementare il numero di clienti attivi e a riattivare gli ex clienti, aumentando la loro fidelizzazione.

La ricerca di nuove figure commerciali è continua, così come l'analisi della customer satisfaction per apportare miglioramenti e implementare il nuovo CRM. Inoltre, sviluppano e migliorano strumenti di assessment ed engagement, come l'assessment sulla governance ambientale e sulla maturità digitale.

Adesione alla cultura del rispetto delle regole, sia tra le persone, sia tra gli stakeholder con cui il Gruppo interagisce

8

La Governance

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

In seno al CdA, il massimo organo di governo di Umana S.p.A., è costituito il **Comitato di Sostenibilità** endoconsiliare, in quale svolge funzioni consultive e propositive, oltre ad attività di supervisione della gestione degli impatti dell'organizzazione sull'economia, l'ambiente e le persone. I membri del comitato sono selezionati per garantire un mix equilibrato di competenze, conoscenza del business e rappresentanza degli stakeholder, al fine di allineare le operazioni aziendali alle esigenze espresse dall'ambiente in cui l'azienda agisce in materia ESG.

Il **Consiglio di Amministrazione** ha il compito di approvare e aggiornare complessivamente scopo, valori, strategie e obiettivi aziendali, valutandone la dimensione legata allo sviluppo sostenibile. In questi termini, è il Consiglio di Amministrazione ad approvare i contenuti del Codice Etico, il Modello Organizzativo e il Piano Strategico di Sostenibilità dell'azienda. Inoltre, è informato e sollecitato su tali temi dal Comitato Sostenibilità, nell'ambito delle proprie funzioni.

L'**Amministratore Delegato** partecipa attivamente alla supervisione delle due diligence sull'organizzazione e sui processi, ricevendo costanti aggiornamenti da parte del Presidente del Comitato di Sostenibilità e dei membri della Funzione Sostenibilità, deputata quest'ultima al coordinamento operativo dei progetti in ambito ESG.

È a riporto diretto dell'Amministratore Delegato il **Responsabile del Sistema di Gestione Integrato**, che sovrintende ai processi di gestione dei sistemi ambientali (ambiente ISO 45001 ed efficienza energetica ISO 50001) e sociali (sicurezza ISO 14001, responsabilità sociale SA 8000, qualità ISO 9001).

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

Il **Responsabile Amministrativo**, che sovrintende i processi di gestione contabile e finanziaria, risponde direttamente all'Amministratore Delegato, permettendo al vertice di monitorare più da vicino gli adeguati assetti organizzativi per tali aree, in conformità con la normativa sulla Crisi d'Impresa.

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

↘ Consiglio di Amministrazione

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

L'attuale CdA è composto da 12 membri non indipendenti, 2 donne e 10 uomini, di cui 5 non-esecutivi e 7 esecutivi, ivi incluso il Presidente. Quest'ultimo non ha incarichi dirigenziali all'interno dell'organizzazione, svolgendo i propri incarichi in forza di deleghe ad esso attribuite dal Consiglio di Amministrazione.

Il Presidente rappresenta la Società nei rapporti con i clienti e firma contratti di vendita e accordi quadro. Inoltre, è responsabile delle Relazioni Esterne e della Comunicazione e presiede la funzione Marketing. Non opera come dirigente della Società, ma come Presidente Esecutivo.

Tutti i membri del CdA hanno un mandato di carica triennale, con validità dal 2024 al 2026. Il prossimo mandato avrà inizio nel 2027. Alcuni consiglieri hanno anche incarichi nei CdA di altre società.

COMPONENTI DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DI UMANA PER FASCIA D'ETÀ E GENERE AL 31/12/2024 (GRI 405-1)

Età	Uomini	Donne	Totale	%
<= 29 anni				
30 - 50 anni	2	1	3	25%
≥ 51 anni	8	1	9	75%
Totale	**10**	**2**	**12**	**100%**
%	83,3%	16,7%	100%	

Le competenze che caratterizzano i membri del CdA sono principalmente di business e settoriali, finanziarie e legali–giuslavoristiche, nonché attinenti alla comunicazione e al marketing, al pricing e alle relazionali istituzionali.

Coerentemente con quanto stabilito nel Piano Strategico di Sostenibilità della Società, nel 2023, i membri del CdA hanno completato un **percorso formativo in ambito ESG** iniziato nel 2022. Inoltre, tra la fine del 2023 e l'inizio del 2024, sono state ampliate le iniziative di formazione in tema ESG e Diversità, Equità e Inclusione dedicate al CdA,

Oltre a tali attività formative e di sensibilizzazione, l'Amministratore Delegato e alcuni membri del CdA sono coinvolti direttamente, per il loro ambito professionale, in specifici progetti di sviluppo sostenibile del Gruppo.

L'AD ha conseguito un Master in Etica e Gestione d'Azienda, mentre un componente del CdA di Umana Forma SpA e della Funzione Sostenibilità di Gruppo, ha conseguito un Master in Executive Sustainability & Impact Leadership presso MIP – Politecnico di Milano.

La **prevenzione, comunicazione e mitigazione di eventuali conflitti di interessi e criticità** sono facilitate dalle prassi adottate dall'organizzazione della Società, nonché dai canali previsti dal Modello di Gestione e Organizzazione Aziendale (MOG 231) e Sistema di Gestione di Responsabilità Sociale (SA8000).

In particolare, la conoscenza di eventuali conflitti di interesse viene generalmente trasmessa lungo la gerarchia organizzativa sino all'Amministratore Delegato, che può adottare misure di mitigazione dei rischi correlati. Inoltre, i canali previsti dal Sistema SA8000 e dal MOG 231 fungono da mezzi di comunicazione e segnalazione per questo tipo di informazioni.

Nell'ambito del MOG 231, l'Organismo di Vigilanza (OdV), un organo autonomo, gestisce le segnalazioni e svolge controlli presso la struttura, avvalendosi anche della Società di Revisione del Bilancio per effettuare verifiche più approfondite. Il Modello Organizzativo richiama specificamente gli obblighi di comunicazione per gli Amministratori riguardo ai conflitti tra interessi aziendali e personali.

La Società adotta prassi di segregazione delle informazioni per ridurre il passaggio di dati finanziari o industriali verso unità organizzative non competenti. Le informazioni su eventuali conflitti di interesse sono comunicate agli stakeholder coinvolti senza modelli procedurali definiti, in quanto, ad oggi, non rilevano conflitti di significatività tali da richiedere una sistematizzazione dei processi di gestione.
In caso di criticità, vengono impiegati i canali di comunicazione previsti dal MOG 231 e dal Sistema SA8000. Inoltre, il Collegio Sindacale e la Società di Revisione, nell'ambito dei propri compiti di verifica e monitoraggio, informano e relazionano il CdA di eventuali criticità riscontrate e predispongono le rispettive relazioni sui Bilanci di Esercizio, in conformità alla normativa vigente.

Si evidenzia che, nel periodo di riferimento, una lavoratrice somministrata ha presentato una segnalazione di natura giuslavoristica, chiedendo chiarimenti riguardo all'organizzazione del lavoro presso l'azienda utilizzatrice. L'ufficio preposto ha contattato la lavoratrice per approfondire l'accaduto e fornire le spiegazioni richieste.

La redazione del Bilancio di Sostenibilità per il 2024 rientra in un processo di disclosure volontaria che la Società ha deciso di continuare, in linea con precedenti edizioni.

In una prima fase, il CdA approva la struttura e i contenuti del Bilancio di Sostenibilità, inclusi i temi materiali dell'organizzazione, affidando la redazione del documento alle funzioni preposte, nell'ambito di un progetto che coinvolge trasversalmente le risorse delle diverse unità organizzative del Gruppo.

La bozza del Bilancio di Sostenibilità, una volta redatta, viene presentata all'Assemblea dei Soci di Umana per presa d'atto, informando così anch'essa sui risultati del progetto.

Il Bilancio definitivo, dopo essere stato sottoposto a revisione da parte di primaria società di audit, viene approvato dal CdA.

Nomina, selezione e retribuzione

Considerando la composizione societaria di Umana S.p.A., nella quale il socio di maggioranza detiene il 92% delle azioni, le decisioni riguardanti la nomina e la selezione dei componenti del CdA sono prese dal predetto socio.

La selezione e nomina dei membri del massimo organo di governo si basa su criteri che permettono di garantire al CdA una comprovata esperienza nei settori di attività della società, una profonda conoscenza della struttura e delle dinamiche interne di funzionamento dell'organizzazione e specifiche competenze professionali su temi strategici per il Gruppo. Per assicurare continuità e stabilità nella gestione, i membri del CdA vantano un'esperienza nel settore ed un'anzianità aziendale ultradecennale.

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

L'Assemblea può inoltre riconoscere un ulteriore emolumento per ciascun amministratore, calcolato alternativamente o cumulativamente in base a una percentuale sull'utile lordo di esercizio, sui ricavi complessivi, sui ricavi di un ramo di azienda o su eventuali altri parametri aziendali determinati dall'Assemblea dei Soci.

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

Non sono previsti bonus di ingresso o incentivi all'assunzione, clausole di clawback e benefici pensionistici e le retribuzioni non sono collegate ad obiettivi ESG. Non sono presenti membri indipendenti o un comitato dedicato per la supervisione del processo di determinazione delle remunerazioni.

Per quanto riguarda Umana, il rapporto fra la retribuzione totale annuale della persona che riceve la massima retribuzione (di seguito "Massima Retribuzione") e la mediana della retribuzione totale annuale (di seguito "Retribuzione Mediana") di tutti i dipendenti (esclusa la suddetta persona) è pari a 9,5 nel 2022 e 10,1 nel 2023 e nel 2024. Nello stesso periodo, l'aumento percentuale della Massima Retribuzione è pari allo 0,5% e quello della Retribuzione Mediana è pari allo 0,9%. Pertanto, il rapporto tra l'aumento percentuale della Massima Retribuzione e l'aumento percentuale della Retribuzione Mediana tra il 2024 e il 2023 è pari a 0,5.

Comitato endoconsiliare di Sostenibilità e Funzione Sostenibilità

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

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

A supporto del Comitato è stata altresì istituita la **Funzione Sostenibilità**, un team interaziendale composto da risorse che lavorano direttamente sui temi ESG e/o che supervisionano trasversalmente i processi operativi di business. Tale Funzione, oltre a presidiare e coordinare operativamente le iniziative di sviluppo sostenibile, assiste il Comitato Sostenibilità nel monitoraggio e nella gestione degli impatti ESG dell'organizzazione sui temi ESG.

Il Presidente del Comitato di Sostenibilità informa costantemente l'Amministratore Delegato circa la supervisione, gli sviluppi e gli impatti delle attività. Inoltre, l'Amministratore Delegato, oltre ad essere direttamente coinvolto nelle iniziative, riceve aggiornamenti periodici sui temi sociali dal Social Performance Team, nell'ambito del Sistema di Gestione di Responsabilità Sociale (SA8000).

8.1 La cultura del rispetto delle regole

La missione di Umana è generare e incrementare valore attraverso la fornitura di servizi innovativi, assicurando la massima soddisfazione del cliente. Il Gruppo si impegna a raggiungere questo ambizioso traguardo rispettando pienamente i legittimi interessi di tutte le parti coinvolte, i principi di equità e correttezza nella gestione dei rapporti di lavoro, le norme sulla sicurezza dei lavoratori e le leggi e regolamenti applicabili ai diversi settori di attività.

Il tratto distintivo di Umana è l'adesione alla cultura del rispetto delle regole, sia tra le persone che tra gli stakeholder con cui il Gruppo interagisce, promuovendo comportamenti responsabili, etici e rispettosi del valore e della crescita personale e professionale delle persone.

Nel 2024, l'Organizzazione ha intensificato il proprio impegno nella promozione della legalità e della correttezza nei rapporti di lavoro. Collaborando con istituzioni e associazioni, ha diffuso una cultura di rispetto delle normative e dei diritti dei lavoratori. Ha offerto **supporto legale e consulenza**, sensibilizzando su temi come sicurezza, uguaglianza di genere e diversità. Inoltre, ha prodotto guide informative e collaborato per garantire correttezza e responsabilità. Le politiche interne dell'organizzazione enfatizzano etica e trasparenza, creando un ambiente di lavoro sano e inclusivo, dove i dipendenti sono valorizzati e supportati nel loro sviluppo.

Umana adotta un MOG 231 volto a prevenire i rischi di commissione dei reati previsti dal D.lgs. 231/2001 e successive modifiche e a limitarne eventuali impatti in caso di atti illeciti, eludendo fraudolentemente lo stesso. Il MOG 231 guida e supporta ogni dipendente nel perseguimento degli obiettivi aziendali, nel pieno rispetto dei principi stabiliti dall'organizzazione. Un elemento fondamentale del MOG 231 è il **Codice di Comportamento**, che integra il Codice Etico. Per garantire a tutte le persone una piena conoscenza del modello, è stato strutturato uno specifico modulo formativo dedicato a tutti i dipendenti e il documento è stato reso disponibile sui siti internet del Gruppo.

L'**Organismo di Vigilanza (OdV)** è l'organo incaricato di controllare il rispetto del Codice Etico e il funzionamento del Modello Organizzativo. Nel corso del triennio di riferimento non sono state erogate sanzioni per responsabilità amministrativa ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001 e non si è verificato nessun caso di corruzione. Il modello 231 è aggiornato in conformità alle disposizioni di legge in materia di whistleblowing previsti dal D.lgs. 24/2023, procedura aggiornata al fine di garantire la totale confidenzialità e riservatezza nella ricezione e nel trattamento di eventuali segnalazioni relative a condotte illecite o dannose, tutelando così la persona segnalante e tutte le persone coinvolte nei fatti segnalati. La procedura è pubblicata nel sito internet di Umana per libera consultazione. Inoltre, nel 2024, in Umana, Umana Forma, U.Form. e Uomo e Impresa non si sono verificati casi significativi di non conformità a leggi e regolamentari.

Il Gruppo Umana promuove costantemente attività di formazione e informazione sulle tematiche di legalità, etica e salute e sicurezza, sia in modalità sincrona che asincrona, in momenti diversi come l'ingresso, il reingresso e con cadenza periodica.

Nel 2024 sono stati erogati complessivamente 2.413 corsi per un totale di 15.939 ore di formazione rivolte all'organico interno, su tematiche legali – inclusi Privacy e Modello 231/01 – etica, cultura della legalità e salute e sicurezza. Sul fronte esterno, il Gruppo ha promosso oltre 300 iniziative tra colazioni di lavoro con aziende, plenarie sull'apprendistato duale con scuole e famiglie, incontri di orientamento su normativa e contrattualistica, assemblee associative e seminari, workshop e webinar.

Dal 2022 oltre 48.083 ore di formazione erogate su tematiche legali, di etica, cultura del rispetto delle regole e salute e sicurezza.

La consulenza è fornita da alcune funzioni centrali, come l'Ufficio Legale e Contrattualistica, l'Ufficio Gare, l'Ufficio Amministrazione del Personale, l'Ufficio Preventivazione, l'Ufficio Tempi Indeterminati e gli Uffici di coordinamento delle Aree Specialistiche, tramite canali diretti come telefonate e-mail. Gli incontri collettivi servono anche a finalità di coordinamento, condivisione dati e vision. Inoltre, c'è una stretta collaborazione tra funzioni e aree su tematiche trasversali, come la gestione integrata tra l'Ufficio Tempi Indeterminati, l'Ufficio Legale, l'Area Politiche Attive e il territorio in caso di apertura procedura MOL sui tempi indeterminati.

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

Attraverso l'attività dell'Ufficio Legale, Umana non solo si assicura di essere compliant, ma diffonde internamente una cultura di legalità attraverso l'**erogazione di corsi di formazione e la divulgazione di circolari, istruzioni, pop-up, mail collettive e altre comunicazioni specifiche sui temi del lavoro**. L'attività formativa è particolarmente importante nei confronti delle filiali e del personale commerciale, affinché vengano rispettati tutti i requisiti normativi rilevanti.

L'impegno di Umana sul tema si estende alla **diffusione dei valori e alla conoscenza della normativa anche alle aziende clienti** attraverso l'Ufficio Legale, che fornisce consulenze e supporto per esigenze specifiche, che possono includere il coinvolgimento delle Parti sociali, come accordi sindacali, outplacement, progetti formativi.

Inoltre, consapevole dell'importanza di **diffondere la cultura del rispetto delle regole anche all'esterno**, Umana ha organizzato numerose iniziative negli ultimi anni, spesso in collaborazione con le Istituzioni. Queste iniziative mirano a sensibilizzare e definire il tema, e sono supportate da protocolli e accordi di collaborazione sottoscritti frequentemente,

Per i clienti e prospect, l'attività di consulenza viene svolta dal territorio, sia dalle filiali che dal commerciale, con il supporto in background della funzione centrale, o direttamente dalla funzione centrale, sia a distanza che in presenza. Vengono organizzati convegni e fornito supporto per esigenze specifiche che possono prevedere il coinvolgimento delle parti sociali, come accordi sindacali, progetti di ricollocazione e progetti formativi.

Per gli stakeholder istituzionali, vengono promossi protocolli di collaborazione, iniziative congiunte e attività di orientamento.

Umana si è aggiudicata nel 2024, per il terzo anno consecutivo, il **Bollino Cassa Edile Awards** il premio che il sistema delle Casse Edili assegna annualmente alle imprese, ai lavoratori e ai consulenti che si sono contraddistinti per i loro comportamenti virtuosi contribuendo allo sviluppo di un ecosistema imprenditoriale etico in grado di supportare il sistema bilaterale delle Costruzioni seguendo i principi di regolarità, legalità e sicurezza.

Impegni per il futuro

Umana si impegna a rafforzare il presidio sulla legalità e a promuovere la sua diffusione sia internamente che esternamente. Infatti, rispetto delle regole e cultura del rispetto delle regole sono da sempre alla base delle azioni del Gruppo.

Il quadruplice obiettivo-risultato atteso è:

- → rafforzare ulteriormente la credibilità di Umana come centro di riferimento riconosciuto nel mercato di riferimento e oltre;
- → continuare ad aumentare quantitativamente e migliorare qualitativamente gli strumenti a disposizione del personale interno, valorizzando il ruolo delle competenze come fattore di competitività e attrattività;
- → stimolare la sensibilità degli stakeholder esterni, coinvolgendo clienti e competitor nella condivisione del ruolo fondamentale svolto nel settore dalla cultura del rispetto delle regole, al fine di superare la visione secondo cui il lavoro in somministrazione darebbe meno tutele. Al contrario, la parità retributiva e normativa, nonché l'importante bagaglio di welfare aggiunto, lo rendono oggi nelle sue varie declinazioni - a tempo determinato, indeterminato, in apprendistato (anche duale) - uno dei contratti maggiormente vantaggiosi per lavoratori e aziende;
- → ampliare la diffusione della visione di Umana attraverso l'apertura di nuove filiali in territori non ancora presidiati, il rafforzamento dell'organico interno e l'incremento di iniziative e progetti promossi o sostenuti da Umana.

Essendo obiettivi "di principio", da considerarsi in una prospettiva fluida, non sono inquadrabili in una logica di determinazione quantitativa e temporale.

8.2 Il rispetto della privacy

Alla luce del costante aumento dei rischi legati alle nuove tecnologie e alla protezione dei dati, il Gruppo ha dedicato una crescente attenzione al tema della privacy, elevandola a vero e proprio prerequisito imprescindibile per una conduzione sostenibile del business.

Come previsto dalla procedura, per ogni richiesta riguardante la protezione dei dati personali all'interno del Gruppo Umana, gli interessati hanno a disposizione due canali. Da un lato, è sempre garantito il confronto diretto con un operatore di filiale, che può indirizzare l'interessato ai canali appropriati per l'evasione delle richieste. Dall'altro, è stato predisposto un indirizzo mail dedicato attraverso il quale il soggetto interessato può esercitare i diritti di cui al GDPR, espressamente indicato nelle informative pubblicate sul sito internet di Umana e disponibili in filiale.

Inoltre, è possibile rivolgersi direttamente al Data Protection Officer (DPO) scrivendo all'apposito indirizzo e-mail. Ogni segnalazione viene presa in carico entro un paio di giorni, eventualmente richiedendo i dati necessari per poter correttamente identificare l'interessato e valutarne la richiesta. Successivamente, la richiesta viene analizzata e viene valutata la possibilità di soddisfarla. Entro i termini previsti dal GDPR (massimo 30 giorni dalla richiesta), viene fornita una risposta all'interessato, sia in caso di accoglimento della richiesta che di impossibilità di dare seguito alla stessa. In questo ultimo caso, la comunicazione viene corredata dai motivi per i quali non è stato possibile procedere e dare corso alla richiesta formulata.

Nel corso del 2024, è stata ricevuta una sola richiesta di esercizio del diritto alla cancellazione dei dati da parte di un ex dipendente Umana S.p.A. In conformità alla normativa sulla protezione dei dati personali e alle disposizioni dell'informativa per i lavoratori dipendenti, i dati personali dell'ex dipendente sono stati eliminati, ad eccezione dei dati relativi al rapporto di lavoro, che devono essere conservati per legge per 10 anni. È stata comunicata internamente e ribadita durante il percorso formativo in corso la possibilità, per i dipendenti di rivolgersi al DPO nominato per qualunque richiesta in tema. Nel 2024, Umana, Umana Forma, U.Form. e Uomo e Impresa non hanno ricevuto denunce comprovate e riguardanti violazioni della privacy dei clienti e della perdita dei dati degli stessi.

In conformità alla normativa sulla protezione dei dati personali, nello specifico al Reg. (UE) 2016/679 - Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati personali e dal D.Lgs. 196/2003, come modificato dal D.Lgs. 101/2018, nel 2024 è stata effettuata la periodica revisione dei registri delle attività di trattamento, redatti ai sensi dell'art. 30 paragrafo 1 e 2, rispettivamente, per le attività svolte da Umana in qualità di titolare e responsabile al trattamento delle informative ex art. 13 - 14 Reg. (UE) 2016/679. Sono state inoltre sottoposte a verifica le DPIA (Valutazioni di Impatto della Protezione dei Dati) svolte, anche sperimentando diversi tool resi disponibili dalle Autorità Garanti e da Agenzie (es. ENISA).

Sono stati inoltre aggiornati il Modello Organizzativo per la Privacy e le procedure correlate (gestione dei data breach, DPIA, esercizio dei diritti degli interessati), insieme ai relativi moduli e istruzioni. È stato poi predisposto e diffuso a tutto il personale un opuscolo informativo sulla corretta individuazione e gestione dei data breach, e istituita una "Call tree" per agevolare i colleghi in tali eventualità.

Umana ha intrapreso il percorso di elaborazione del **Codice di Condotta** ai sensi dell'art. 40 Reg. (UE) 2016/679, in collaborazione con altre Agenzie per il Lavoro e Assolavoro. Attualmente, è in fase di definizione la nomina dell'organismo di monitoraggio, indispensabile per garantire la piena operatività del Codice.

In tema di Cybersecurity, è stata sottoscritta una polizza assicurativa di gruppo nell'ambito del piano di sicurezza per tutelarsi dal cyber risk.

L'attività di informazione e formazione del personale interno sulle tematiche di tutela dei dati personali è proseguita anche nel 2024 attraverso **lezioni svolte in videoconferenza e la distribuzione di materiale** preparato dall'Ufficio Privacy.

Parallelamente, è continuato il **progetto formativo di Security Awarness** per tutto il personale, articolato in quattro fasi: una fase iniziale di Knowledge Assessment, una seconda di Attack Simulation, una terza fase di comunicazione e fase finale di formazione mirata su tematiche specifiche di Cybersecurity (phishing, ransomware, misure di sicurezza, password, corretto utilizzo del social network etc).

Infine, si è consolidato il **confronto tra il personale interno e l'Ufficio Privacy,** per valutare le tematiche emerse e sollevate dagli uffici nel corso dell'anno, sotto la supervisione del Data Protection Officer (DPO) e con il supporto dell'Ufficio Privacy.

Impegni per il futuro

Il Gruppo Umana opera una verifica costante della modulistica interna, adeguandola quando necessario, anche in considerazione dell'entrata in vigore dell'**AI Act**, la normativa europea, emanata a giugno 2024, che mira a regolamentare l'uso dell'intelligenza artificiale nell'Unione Europea (Regulation EU 2024/1689). Ciò si traduce in azioni di revisione della documentazione e aggiornamento delle informative in caso di implementazione di strumenti di intelligenza artificiale.

Uomo e Impresa ha pianificato per il futuro un nuovo **percorso formativo in tema data protection e cybersecurity** e ha previsto l'aggiornamento del Modello Organizzativo per la Privacy.

8.3 Gestione responsabile della catena di fornitura

Umana si avvale di fornitori specializzati e di partner accuratamente selezionati per l'erogazione dei suoi servizi e a supporto dei suoi processi. In continuità con il 2023, per la redazione del presente Bilancio sono stati contemplati tutti i fornitori di Umana, U.Form., Umana Forma e Uomo e Impresa.

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

A testimonianza del forte legame con il territorio, il Gruppo Umana continua a supportare i fornitori locali. Infatti, anche nel 2024, al fine di sostenere un'economia locale stabile e mantenere saldi rapporti con la comunità locale, la percentuale di fornitori locali sul totale dei fornitori è pari al 98,8%.

PERCENTUALE DI FORNITORI LOCALI (GRI 2-6)

	u.m.	2022	2023	2024
Numero totale di fornitori	n.	4.750	4.634	4.344
Numero di fornitori locali (Italia)	n.	4.714	4.598	4.293
% di fornitori locali	%	99,2%	99,2%	98,8%

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

L'attenzione particolare verso la catena di fornitura si concentra principalmente sulla compliance normativa, con particolare riguardo alle tematiche giuslavoristiche, infortunistiche, ambientali e tecniche di settore, e sulla qualità del servizio reso e/o del prodotto fornito.

Al fine di gestire tali aspetti di compliance normativa, il Gruppo ha **adottato modelli di organizzazione, gestione e controllo** che rispondono a specifiche esigenze. Queste includono l'individuare i fornitori rispetto ai quali possano concretizzarsi rischi di commissione di reato e rischi per la continuità dell'attività sensibili. Inoltre, sono stati previsti specifici protocolli e procedure per tenere sotto controllo queste attività, attraverso la definizione di ruoli e responsabilità, attività da svolgere, flussi comunicativi e, se necessario, documenti di registrazione a testimonianza delle attività. I processi sono stati formalizzati in una mappa dei processi e riportati nelle analisi di contesto e delle parti interessate.

In relazione al **processo di approvvigionamento**, ogni società ha definito e formalizzato specifici flussi di lavoro che identificano le attività da svolgere, la modulistica da utilizzare o le modalità operative legate all'acquisto di beni o servizi, e i controlli da effettuare.

Per quanto riguarda Umana, il processo di qualifica si applica esclusivamente ai fornitori considerati "critici" per i servizi offerti dalla società. Per forniture occasionali, di scarso valore economico o in tutte quelle situazioni in cui il processo di qualifica non è applicabile o opportuno, si procede alla ordinaria gestione commerciale ordinaria.

I fornitori "critici" includono quelli di servizi formativi, di outplacement, consulenza giuslavoristica, manutenzione, attrezzature e materiali di consumo per l'erogazione dei servizi, hardware, PC, stampanti, servizi e prodotti di marketing, telefonia e dati, e utilities.

Con l'esito positivo della selezione, l'Ufficio Acquisti trasmette al fornitore il **Patto di Condotta**, che contiene le richieste della società relative alle tematiche qualitative e di responsabilità sociale. Infatti, nell'ambito del processo di approvvigionamento Umana assegna grande importanza alle valutazioni sulla sostenibilità della propria catena di fornitura.

Il Patto di Condotta include specifici requisiti di sostenibilità, come il rispetto delle normative vigenti e il possesso delle autorizzazioni all'esercizio dell'attività, il rispetto delle normative giuslavoristiche, infortunistiche e ambientali, e l'impegno a ridurre i propri impatti energetici e emissioni di CO2. Nel corso del 2023, il Patto di Condotta è stato arricchito con requisiti specifici che includono l'impegno a prendere visione della Procedura per la segnalazione interna o esterna di condotte illecite, nota come 'Whistleblowing'.

Rispetto a quest'ultimo aspetto, ove applicabile, in fase di predisposizione dell'offerta e/o preventivo per la fornitura di prodotti tecnologici, ai potenziali fornitori sono richiesti gli elementi tecnici e le informazioni utili per consentirci di valutare la fornitura anche dal punto di vista energetico.

Tutti i fornitori e i partner sono pertanto tenuti a **garantire e promuovere il rispetto dei diritti umani** universalmente riconosciuti, affermati nella Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo dell'ONU e nella Dichiarazione sui Principi e Diritti Fondamentali del Lavoro emessa dall'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO) e non devono fare ricorso al lavoro forzato né devono impiegare o utilizzare lavoro minorile.

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

Con riguardo alla gestione **degli impatti ambientali e all'abbattimento del consumo di risorse**, un elemento premiale nella selezione del fornitore è il possesso delle certificazioni di prodotto (ad esempio, Carbon Footprint, FSC per l'approvvigionamento della carta) o di sistema (ad esempio, ISO 14001, ISO 50001). Per il Gruppo è essenziale che fornitori e partner si impegnino a ridurre al minimo il loro impatto ambientale anche in relazione ad un efficientamento nell'utilizzo delle risorse, applicato mediante un corretto smaltimento dei rifiuti, e cercando di mitigare il più possibile gli impatti sulla biodiversità e sugli ecosistemi.

Infine, con l'obiettivo di migliorare la gestione della catena di fornitura, l'azienda ha stipulato un accordo con il fornitore Zucchetti per l'implementazione di una **piattaforma di gestione dei fornitori** con l'obiettivo di rendere maggiormente efficace il monitoraggio. Il gestionale è stato integrato e sono stati definiti i criteri di gestione dello stesso. L'Ufficio Acquisiti ha partecipato alla progettazione del sistema. Il gestionale, implementato nel 2023 con il caricamento della documentazione di qualifica, è rimasto attivo durante il 2024.

Il Gruppo utilizza un sistema strutturato di comunicazione verso il personale tramite app dedicata, VPN aziendale con pop-up e incontri periodici. L'Ufficio Acquisti di Umana centralizza i flussi operativi, garantendo con controlli ex-ante ed ex-post che non vengano effettuati acquisti non autorizzati. Le richieste di acquisto devono essere inviate all'indirizzo e-mail dedicato.

Per le forniture provenienti da aziende del Gruppo, esistono procedure operative condivise per gestire efficacemente le sinergie. Tutti gli acquisti vengono effettuati esclusivamente a fronte di preventivi o prezziari formalizzati, e l'emissione degli ordini segue un iter formalizzato. Le performance dei fornitori vengono verificate periodicamente attraverso l'analisi dei dati di ritorno, l'analisi delle eventuali non conformità e gli audit sul processo. Eventuali riscontri vengono comunicati e gestiti in collaborazione con il fornitore, e i dati vengono riportati nei Riesami della Direzione.

Anche per Umana Forma e U.Form, il processo di selezione, qualifica e monitoraggio si applica ai fornitori ritenuti "critici" per i servizi erogati, quali docenti, consulenti, fornitori di attrezzature e spazi didattici.
Selezione e qualifica prevedono la raccolta di tutte le informazioni necessarie per valutare la conformità del singolo docente rispetto ai requisiti del servizio da erogare, inclusa l'esperienza pregressa nell'ambito di docenza, il possesso di particolari qualifiche per lo svolgimento di percorsi formativi per i quali esiste una specifica previsione normativa ed il possesso di titoli abilitanti.

Al termine dell'iter di selezione, viene prodotto un documento d'incarico per ogni docente, specificando i requisiti del servizio, le reciproche obbligazioni, gli impegni richiesti, compresi quelli relativi alla prevenzione delle commissioni di illeciti, secondo quanto previsto dal MOG 231 e dal Codice Etico. Per i fornitori di spazi didattici e attrezzature, le società richiedono espressamente l'impegno a garantire i requisiti di tutela dei discenti e l'idoneità delle strutture. Al termine di ogni erogazione, i partecipanti sono invitati a valutare il servizio stesso. I risultati integrati sono valutati secondo i criteri di qualifica definiti nell'ottica di gestire eventuali aspetti non conformi.

Nel 2024, la documentazione d'incarico è stata revisionata per integrare le regole per la segnalazione di illeciti (whistleblowing), rafforzando la gestione etica dei rapporti d'affari.

Analogamente, Uomo e Impresa ha attivato un processo di valutazione per i servizi affidati in outsourcing, come previsto dalla procedura specifica del Sistema di Gestione. I servizi considerati "critici" riguardano le erogazioni di docenza affidate all'esterno. Tali servizi vengono monitorati attraverso strumenti di valutazione diretti o, quando previsto, direttamente del fornitore.

9. Indice contenuti GRI

Dichiarazione d'uso	Il Gruppo Umana ha rendicontato "in *accordance*" agli standard GRI per il periodo 01/01/2024 - 31/12/2024.
GRI 1 utilizzato	GRI 1: Principi fondamentali - versione 2021
Standard di settore GRI pertinenti	N/A – si attenderà la pubblicazione dello Standard di settore specifico
GRI Content Index	

GRI Standards	Informativa	Ubicazione	Omissioni *(requisiti omessi, ragioni dell'omissione, spiegazione)*	N. di rif. Standard di settore GRI[1]
INFORMATIVA GENERALE: GRI 2 versione 2021				
L'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione				
2-1	Dettagli sull'organizzazione	"Nota metodologica"		
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	"Nota metodologica"		
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	"Nota metodologica"		
2-4	Restatement delle informazioni	"Nota metodologica"		
2-5	Assurance esterna	"Relazione della Società di Revisione"		
Attività e lavoratori				
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	"Nota metodologica"; "1 Il Gruppo Umana: storia e mission"; "1.1 Le Aziende del Gruppo"; "1.2 Le Aree di Specializzazione"; "7 L'impegno per l'offerta di servizi per il lavoro"; "8.3 Gestione responsabile della catena di fornitura"		
2-7	Dipendenti	"4.1 Valorizzare i dipendenti diretti": "4.1.1 Gestione di Diversità, inclusione e pari opportunità"		
2-8	Lavoratori non dipendenti	"5 L'impegno per i lavoratori somministrati"		
Governance				
2-9	Struttura e composizione delle governance	"8 La Governance"		
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	"8 La Governance"		

1 *Non applicabile per l'esercizio di riferimento in quanto al momento non è disponibile uno standard di settore specifico per il settore di attività del Gruppo Umana*

GRI Standards	Informativa	Ubicazione	Omissioni *(requisiti omessi, ragioni dell'omissione, spiegazione)*	N. di rif. Standard di settore GRI[1]
2-11	Presidente del massimo organo di governo	"8 La Governance"		
2-12	Ruolo del massimo organo di governo nella supervisione della gestione degli impatti	"8 La Governance"; "2.1 Il Piano Strategico di Sostenibilità"		
2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	"8 La Governance"		
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	"2 L'approccio strategico del Gruppo Umana allo sviluppo sostenibile"; "8 La Governance"		
2-15	Conflitti d'interesse	"8 La Governance"		
2-16	Comunicazione delle criticità	"8 La Governance"		
2-17	Competenze collettive del massimo organo di governo	"8 La Governance"		
2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo	"2 L'approccio strategico del Gruppo Umana allo sviluppo sostenibile"		
2-19	Politiche retributive	"8 La Governance"		
2-20	Processo di determinazione della retribuzione	"8 La Governance"		
2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale	"8 La Governance"		
Strategia, politiche e prassi				
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	"Lettere agli stakeholder"; "2 L'approccio strategico del Gruppo Umana allo sviluppo sostenibile"; "2.1 Il Piano Strategico di Sostenibilità"		
2-23	Impegni assunti tramite policy	"2 L'approccio strategico del Gruppo Umana allo sviluppo sostenibile"		
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	"2 L'approccio strategico del Gruppo Umana allo sviluppo sostenibile"		
2-25	Processi volti a rimediare agli impatti negativi	"2 L'approccio strategico del Gruppo Umana allo sviluppo sostenibile"		
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare criticità	"2 L'approccio strategico del Gruppo Umana allo sviluppo sostenibile"; "8 la Governance"		
2-27	Conformità a leggi e regolamenti	"8.1 La cultura del rispetto delle regole"		
2-28	Adesione ad associazioni	"2.2 Il coinvolgimento degli Stakeholder"; "6.3.1 Creare valore condiviso con le Comunità Locali e le Imprese"		

GRI Standards	Informativa	Ubicazione	Omissioni *(requisiti omessi, ragioni dell'omissione, spiegazione)*	N. di rif. Standard di settore GRI[1]
Coinvolgimento degli stakeholder				
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	"2.2 Il coinvolgimento degli Stakeholder"		
2-30	Contratti collettivi	"4.1 Valorizzare il personale interno"		
TEMI MATERIALI: GRI 3 versione 2021				
3-1	Processo per determinare i temi materiali	"2.3 I temi Materiali 2024"		
3-2	Elenco di temi materiali	"2.3 I temi Materiali 2024"		
ATTRATTIVITÀ E FIDELIZZAZIONE				
3-3	Gestione dei temi materiali	"7.4 Qualità dei servizi e soddisfazione dei Clienti"		
SVILUPPO E BENESSERE DELLE PERSONE				
3-3	Gestione dei temi materiali	"4.1.2 Welfare e benefit per il benessere e l'equilibrio vita-lavoro" "4.1.3 Opportunità e crescita attraverso la formazione e il potenziamento delle competenze"		
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	"4.1.3 Opportunità e crescita attraverso la formazione e il potenziamento delle competenze"		
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	"4.1.3 Opportunità e crescita attraverso la formazione e il potenziamento delle competenze"		
FORMAZIONE ESTERNA E CULTURA D'IMPRESA				
3-3	Gestione dei temi materiali	"7.3 L'offerta formativa in continua evoluzione"		
CULTURA DEL LAVORO E DIGITALIZZAZIONE				
3-3	Gestione dei temi materiali	"3.2 Cultura del lavoro e digitalizzazione"		
CULTURA DEL RISPETTO DELLE REGOLE				
3-3	Gestione dei temi materiali	"8.1 La cultura del rispetto delle regole"		
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	"8.1 La cultura del rispetto delle regole"		
DIVERSITÀ, INCLUSIONE E PARI OPPORTUNITÀ				
3-3	Gestione dei temi materiali	"4.1.1 Gestione di Diversità, inclusione e pari opportunità"; "5.1.1 Le iniziative di Diversity e Welfare"		

GRI Standards	Informativa	Ubicazione	Omissioni *(requisiti omessi, ragioni dell'omissione, spiegazione)*	N. di rif. Standard di settore GRI[1]
401-1	Nuove assunzioni e turnover	"4.1 Valorizzare il personale interno"		
405-1	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	"4.1.1 Gestione di Diversità, inclusione e pari opportunità"; "5.1 I numeri dei lavoratori Somministrati"; "8 La Governance"		
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	"4.1.1 Gestione di Diversità, inclusione e pari opportunità"		
POLITICHE ATTIVE E COLLABORAZIONE CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE				
3-3	Gestione dei temi materiali	"6.1 Le Politiche Attive per il Lavoro e il dialogo con le istituzioni e la PA"		
ORIENTAMENTO E ATTIVITÀ CORRELATE				
3-3	Gestione dei temi materiali	"6 L'impegno per le comunità e il Territorio"; "6.2 La collaborazione con Scuole, Università e mondo del lavoro"; "6.2.1 L'importanza dell'orientamento"; "6.2.2 Le potenzialità dell'Apprendistato"		
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO				
3-3	Gestione dei temi materiali	"4.2 Salute e sicurezza per i Dipendenti diretti"; "5.1.3 Salute e sicurezza per il personale Somministrato"		
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	"4.2 Salute e sicurezza per i Dipendenti diretti"; "5.1.3 Salute e sicurezza per il personale Somministrato"		
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	"4.2 Salute e sicurezza per i Dipendenti diretti"; "5.1.3 Salute e sicurezza per il personale Somministrato"		
403-3	Servizi di medicina del lavoro	"4.2 Salute e sicurezza per i Dipendenti diretti"; "5.1.3 Salute e sicurezza per il personale Somministrato"		
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	"4.2 Salute e sicurezza per i Dipendenti diretti"; "5.1.3 Salute e sicurezza per il personale Somministrato"		
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	"4.2 Salute e sicurezza per i Dipendenti diretti"; "5.1.3 Salute e sicurezza per il personale Somministrato"		
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	"4.2 Salute e sicurezza per i Dipendenti diretti"; "5.1.3 Salute e sicurezza per il personale Somministrato"		

GRI Standards	Informativa	Ubicazione	Omissioni *(requisiti omessi, ragioni dell'omissione, spiegazione)*	N. di rif. Standard di settore GRI[1]
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	"4.2 Salute e sicurezza per i Dipendenti diretti"; "5.1.3 Salute e sicurezza per il personale Somministrato"		
403-9	Infortuni sul lavoro	"4.2 Salute e sicurezza per i Dipendenti diretti"; "5.1.3 Salute e sicurezza per il personale Somministrato"		
403-10	Malattie professionali	"4.2 Salute e sicurezza per i Dipendenti diretti"; "5.1.3 Salute e sicurezza per il personale Somministrato"		
RAPPORTO CON LE COMUNITÀ LOCALI E IL TERRITORIO				
3-3	Gestione dei temi materiali	"6.3 Il Gruppo Umana nel Territorio"; "6.3.1 Creare valore condiviso con le Comunità Locali e le Imprese"; "6.3.2 La valorizzazione della cultura"; "6.3.3 La promozione dello sport"		
GESTIONE DELLA CATENA DI FORNITURA				
3-3	Gestione dei temi materiali	"8.3 Gestione responsabile della catena di fornitura"		
IMPATTO AMBIENTALE E RISPARMIO ENERGETICO				
3-3	Gestione dei temi materiali	"3. L'impegno per l'ambiente"; "3.1 Attenzione costante alla gestione energetica e ambientale"; "3.1.1 Consumi energetici ed emissioni" "3.1.2 La gestione dei rifiuti e l'utilizzo dei materiali"		
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	"3.1.1 Consumi energetici ed emissioni"		
302-3	Intensità energetica	"3.1.1 Consumi energetici ed emissioni"		
305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	"3.1.1 Consumi energetici ed emissioni"		
305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	"3.1.1 Consumi energetici ed emissioni"		
305-4	Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	"3.1.1 Consumi energetici ed emissioni"		
306-1	Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	"3.1.2 La gestione dei rifiuti e l'utilizzo dei materiali"		
306-2	Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	"3.1.2 La gestione dei rifiuti e l'utilizzo dei materiali"		
GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI				
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	"8.2 Il rispetto della privacy"		

10. Relazione della Società di Revisione

KPMG S.p.A.
Revisione e organizzazione contabile
Via Leone Pancaldo, 70
37138 VERONA VR
Telefono +39 045 8115111
Email it-fmauditaly@kpmg.it
PEC kpmgspa@pec.kpmg.it

Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione della
Umana S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Umana (di seguito anche il "Gruppo"), così come definito nella sezione "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori della Umana S.p.A. sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti dal GRI – *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards"), come descritto nella sezione "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo Umana in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

La nostra società di revisione applica il Principio Internazionale sulla Gestione della Qualità (ISQM Italia 1) in base al quale è tenuta a configurare, mettere in atto e rendere operativo un sistema di gestione della qualità che includa direttive o procedure sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e regolamentari applicabili.

KPMG S.p.A.
è una società per azioni
di diritto italiano
e fa parte del network KPMG
di entità indipendenti affiliate a
KPMG International Limited,
società di diritto inglese.

CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001 - ISO 27001-27701
ISO 30415 - ISO 37001
SA 8000 - UNI PdR 125

Ancona Bari Bergamo
Bologna Bolzano Brescia
Catania Como Firenze Genova
Lecce Milano Napoli Novara
Padova Palermo Parma Perugia
Pescara Roma Torino Treviso
Trieste Varese Verona

Società per azioni
Capitale sociale
Euro 10.415.500,00 i.v.
Registro Imprese Milano Monza Brianza Lodi
e Codice Fiscale N. 00709600159
R.E.A. Milano N. 512867
Partita IVA 00709600159
VAT number IT00709600159
Sede legale: Via Vittor Pisani, 25
20124 Milano MI ITALIA

Gruppo Umana
Relazione della società di revisione
31 dicembre 2024

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nell'"*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) – Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito anche "ISAE 3000 *Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 *Revised* ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1 analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;

2 comparazione tra il dato relativo al valore della produzione riportato nel paragrafo "1.3 I Numeri del Gruppo" del Bilancio di Sostenibilità e la rispettiva informazione inclusa nel bilancio d'esercizio delle relative Società appartenenti al perimetro di rendicontazione;

3 comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

   In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Umana S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di Umana S.p.A.:

  a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;

  b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati;

Gruppo Umana
Relazione della società di revisione
31 dicembre 2024

- per le seguenti società Umana Forma S.r.l., Uomo e Impresa S.r.l. e U.Form S.r.l., che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione e della loro ubicazione, abbiamo effettuato interviste nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali su base campionaria circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Umana relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nella sezione "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Verona, 16 maggio 2025

KPMG S.p.A.

Gianluca Zaniboni
Socio

UMANA

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

RATING DI LEGALITÀ
★ ★ ★

ADERENTE
SISTEMA
CONFINDUSTRIA

CERTIFIED ISO 9001 BUREAU VERITAS

CERTIFIED SA 8000 BUREAU VERITAS

CERTIFIED ISO 14001 BUREAU VERITAS

CERTIFIED ISO 45001 BUREAU VERITAS

CERTIFIED ISO 50001 BUREAU VERITAS

CERTIFIED UNI PDR 125 BUREAU VERITAS

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