

Report di Sostenibilità

Bilancio sociale 2020/2021





Attività di ricerca autorizzata e finanziata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Ammortizzatori Sociali - nell'ambito della "Promozione dell'Innovazione dei Processi Formativi" contributo anni 2020/2021 della legge n° 40 del 14 febbraio 1987.

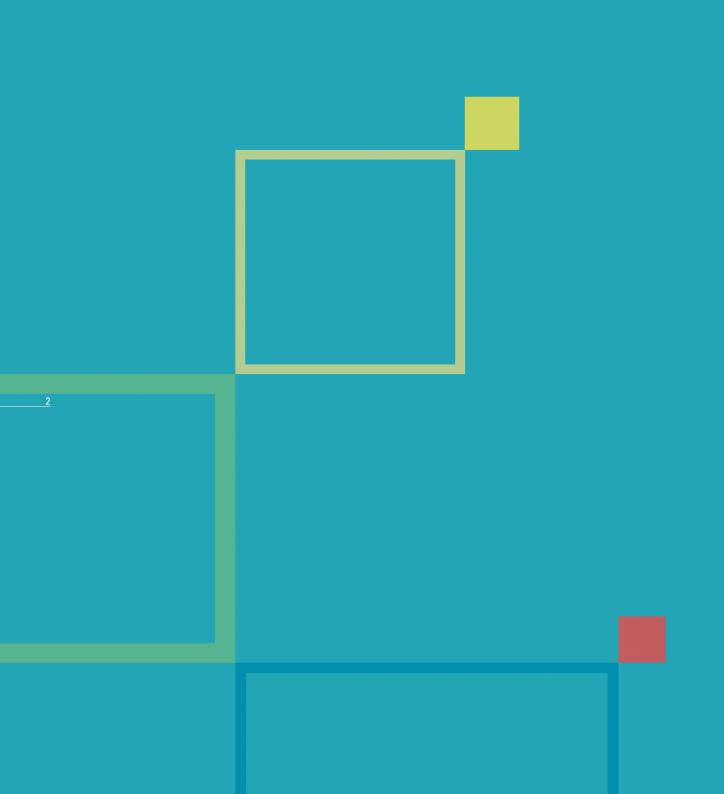
Supporto tecnico-metodologico: Deloitte & Touche S.p.A.



Indice

Lettera del Presidente agli Stakeholder	3
Nota metodologica	4
1. L'Agenzia CIAC Formazione	5
2. La sostenibilità per CIAC Formazione	0
3. Governance dell'agenzia e assetto organizzativo	4
4. Trasparenza 1	7
5. Performance economica	9
6. Responsabilità verso gli studenti	5
7. Responsabilità verso la comunità 3	7
8. Responsabilità verso le risorse umane 3	9
9. Responsabilità ambientale4	9
10. Perimetro, impatto degli aspetti materiali e raccordo con il GRI 5-	4
11. GRI Content Index 5	7

Report di Sostenibilità Bilancio sociale 2020/2021



Lettera del Presidente agli Stakeholder

La quarta edizione del nostro report di sostenibilità chiude un anno formativo ancora fortemente impattato dalla pandemia. Gli effetti hanno avuto una ricaduta sia sulla salute delle persone, sia sulla maggiore fragilità emotiva di adulti e ragazzi, sia sulla dimensione economica delle famiglie e delle imprese.

All'interno della nostra realtà questo si è tradotto in una ripresa molto forte delle attività che ci ha visti impegnati non solo nella chiusura di tutti i corsi che erano iniziati nell'anno formativo precedente (e che si erano fermati causa pandemia) ma anche in una maggiore richiesta di attività di formazione per adulti occupati e non occupati. Tutte le aree di nostra competenza (scuola, imprese, lavoro) sono state gestite in modalità mista tra presenza e distanza a seconda dei protocolli sanitari applicati e alle necessità dei dipendenti e degli utenti.

L'anno 2020/2021 ha visto il cambio di Direzione Generale: il precedente Direttore Pier Mario Viano rimane membro del Consiglio di Amministrazione dell'azienda e a lui subentra la Consigliera Cristina Ghiringhello, pur mantenendo anche il suo ruolo come Direttore di Confindustria Canavese. Questa scelta ci permette sin da subito di rafforzare il legame con le imprese del Canavese e di fare tutto il possibile per garantire un efficace placement ai fruitori dei nostri percorsi.

La prima azione intrapresa dalla nuova Direttrice è stata quella di coinvolgere tutto il personale CIAC in un forte progetto legato ai valori. Sono stati definiti i quattro principali valori che ci caratterizzano e che sono: leadership, ambizione, apertura ed entusiasmo e a questi sono stati associati numerosi progetti interni. Quello a più forte impatto è il modello di leadership gentile: un approccio al lavoro e alle relazioni totalmente basato sulla fiducia, sull'empatia, sulla cura.

Giunti al quarto anno possiamo dirci finalmente pronti a fare nostri tutti i principi della sostenibilità sia essa sociale, ambientale o di governance. Tanti progetti interni hanno al centro questa parola e le azioni ad essa collegate. Per citarne alcuni: "adotta un vaso", "il calendario della gentilezza", "la biblioteca a scuola" con il riuso di materiali e lo scambio dei libri, ecc.

Per migliorare costantemente i nostri spazi, oltre alle manutenzioni ordinarie, sono state effettuate numerose manutenzioni straordinarie e progetti di investimento. La nostra attenzione è stata dedicata sia al miglioramento dei luoghi di lavoro dei colleghi sia agli spazi riservati ai nostri studenti e agli utenti adulti dei nostri percorsi. La sede di lvrea ha subito anche il totale rifacimento delle facciate esterne e dei tetti: lavorare, studiare, frequentare un luogo bello e sicuro è per noi un segno di grande attenzione alle persone.

Naturalmente abbiamo continuato a prestare la massima attenzione agli aspetti legati alla sicurezza e ambiente, alla medicina del lavoro, alla corretta applicazione della L. 231 con il nostro modello organizzativo costantemente aggiornato. È stato anche scelto un nuovo sistema gestionale che ci permetterà di iniziare a lavorare con un serio controllo di gestione e che, dopo una fase di implementazione, dovrà agevolare ulteriormente la comunicazione interna e semplificare i processi.

Tutto questo ci ha portati a presentare il miglior bilancio della nostra storia in termini di ricavi, segno che gli investimenti e l'attenzione alle persone generano motivazione, senso di appartenenza, felicità, ma contribuiscono anche a dare solidità economica e finanziaria alla società in modo che possa continuare a operare per lunghi anni.

> Giovanni Trione Presidente di ClAC

Il presente documento rappresenta il quarto Report di Sostenibilità del Consorzio InterAziendale Canavesano per la formazione professionale (di seguito anche "CIAC Formazione" o "CIAC") e ha l'obiettivo di descrivere in modo trasparente le iniziative e i principali risultati raggiunti in termini di performance di sostenibilità nel corso dell'anno formativo 2020/2021 (dal 1° settembre 2020 al 31 agosto 2021).

Il Report di sostenibilità rendiconta i temi di sostenibilità che sono rilevanti tenuto conto delle attività e delle caratteristiche dell'agenzia, come illustrato nella matrice di materialità contenuta nel presente documento nel capitolo "La sostenibilità per CIAC Formazione".

Il presente report è stato redatto in conformità ai GRI Standards: opzione Core. In appendice al documento è presente il "GRI Content Index", con il dettaglio dei contenuti rendicontati in conformità al GRI.

La redazione del presente documento ha l'obiettivo di consentire una chiara e precisa indicazione delle informazioni considerate significative per gli stakeholder secondo i principi di balance, comparability, accuracy, timeliness, clarity e reliability espressi dai GRI Standards. ll perimetro dei dati e delle informazioni rendicontati nel Report di sostenibilità è lo stesso del Bilancio di Esercizio di CIAC. Si precisa inoltre che nel corso del 2020/2021 si sono verificate, rispetto al precedente anno, variazioni significative relative alle dimensioni, alla struttura organizzativa e all'assetto proprietario, mentre sono rimasti sostanzialmente invariati i sistemi di approvvigionamento di CIAC. Si precisa inoltre che, in ciascun capitolo, eventuali dati quantitativi per i quali è stato fatto ricorso a stime sono debitamente identificati. Le stime si basano sulle migliori informazioni disponibili o su indagini a campione.

Al fine di permettere la comparabilità dei dati nel tempo è stato inserito, laddove possibile, il confronto con i dati relativi agli anni 2018/2019 e 2019/2020.

La periodicità della pubblicazione del presente documento è impostata secondo una freguenza annuale.

Il Report di sostenibilità è disponibile anche sul sito internet di CIAC (www.ciac-formazione.it). Per richiedere maggiori informazioni in merito alle politiche di responsabilità sociale di CIAC e alle informazioni presenti all'interno del presente documento, è possibile scrivere all'indirizzo mail: sostenibilita@ciacformazione.it.

Attività di ricerca autorizzata e finanziata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Ammortizzatori Sociali - nell'ambito della "Promozione dell'Innovazione dei Processi Formativi" contributo anni 2020/2021 della legge n° 40 del 14 febbraio 1987.

4

1. L'Agenzia ClAC Formazione

Profilo dell'Agenzia

Oltre 50 anni di formazione a sostegno dello sviluppo del territorio.

ClAC (Consorzio InterAziendale Canavesano per la formazione professionale) è un'agenzia formativa, che offre da più di 50 anni formazione a sostegno dello sviluppo del territorio.

La nostra è una società consortile espressione dello spirito pratico della comunità canavesana che recupera e integra tra loro le diverse tradizioni formative della zona. Siamo partecipati da imprese, Comunità montane, associazioni di categoria e dai Comuni del Canavese dove sono dislocate le nostre attività e ci occupiamo di istruzione, formazione e lavoro.

Offriamo ad allievi, famiglie, imprese, committenti pubblici e privati formazione e servizi al lavoro di alta qualità.

Partecipiamo in partnership con agenzie formative e altri attori pubblici e privati in progetti di carattere locale, regionale, nazionale e internazionale.

Ci impegniamo a progettare servizi per le specifiche esigenze e a fornirli nella maniera più efficace, perché crediamo che liberare le competenze crei valore.



5

Persone iscritte ai corsi di formazione professionale



4596

Giovani coinvolti in attività di orientamento scolastico e professionale



Disoccupati che hanno fruito dei servizi al lavoro



1302

Imprese coinvolte nei servizi erogati, di cui:



50%

Percentuali di donne dipendenti dell'agenzia



Infortuni registrati per i dipendenti e i collaboratori esterni dell'Agenzia



90%

Allievi soddisfatti dei corsi di formazione continua/permanente e per l'inserimento lavorativo



hanno collaborato nella gestione di stage/tirocini



774

coinvolte nei corsi di formazione aziendale e apprendistato



Risorse economiche destinate all'innovazione



Aule con accesso per studenti disabili



Ore di formazione medie erogate per dipendente

Vision, Mission e Valori

Attraverso i nostri progetti di formazione, valorizziamo le potenzialità delle persone, le coinvolgiamo, le incoraggiamo a dare il meglio per loro stesse e per la comunità, le aiutiamo a immaginare un domani pieno di rigogliose prospettive.

Liberiamo le energie delle persone e delle aziende, unendole in valore, come ciò in cui ciascuno riconosce sé e la propria possibilità di futuro.

CIAC è per chi pensa al futuro, per chi pensa a sé stesso in rapporto con gli altri, per quelli che si sentono liberi di creare valore.

In CIAC costruiamo fiducia, eroghiamo un'offerta di qualità e parliamo di innovazione.

La fiducia è alla base delle relazioni interne e nei confronti dei nostri interlocutori. Siamo responsabili e coinvolti in quello che facciamo, consapevoli che migliaia di persone si rivolgono a noi ogni anno per poter acquisire competenze con l'obiettivo finale di trovare un'occupazione adeguata alle loro capacità e aspettative.

Per qualità intendiamo quella didattica, ma anche di tutti i servizi che sappiamo offrire. Il nostro agire crea opportunità di impiego, di crescita, di trovare le persone giuste per i ruoli giusti e i risultati quantitativi e qualitativi lo dimostrano.

Per innovazione intendiamo la visione sul futuro: la capacità di conoscere e comprendere i trend e le loro ricadute sul sistema territoriale, facendoci portavoce locale di strategie più sistemiche.

La nostra missione è quindi formare valore.

Ci uniscono e ci guidano 4 valori:

- **LEADERSHIP**, intesa come guida assennata e lungimirante, saggia, che sia di ispirazione e orientamento per il territorio.
- AMBIZIONE, intesa nella sua sfumatura più eroica, quella dell'osare, individuale e collettivo, del coraggio umano che riempie di sostanza i valori. Un'ambizione responsabile di chi è conscio del proprio ruolo.
- APERTURA, intesa come disponibilità di confronto che però non va data per scontata, in quanto si realizza solo sulla base del presupposto dell'onestà e della trasparenza, che deve essere reciproca.
- ENTUSIASMO come risultato di un processo di equilibrio. Nasce dall'empatia, e incorpora il prendersi cura di sé stessi e degli altri, diventando capaci di lavorare sodo, con impegno, ma senza dimenticare mai quella leggerezza di relazione che è il vero motivo dietro alla gioia di collaborare tutti i giorni.

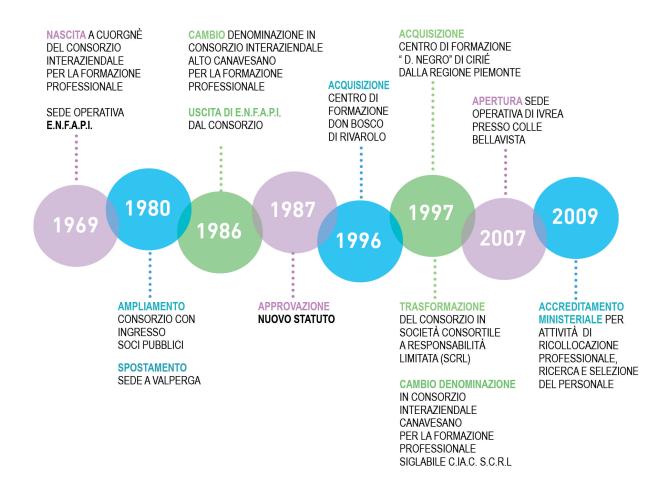


7

l a Storia

Dal 1969 offriamo un sistema di formazione di alta qualità in Piemonte e in particolare nell'area canavesana. Oggi come allora sono le aziende del territorio, insieme a Confindustria Canavese e agli enti locali, a condividere l'esigenza e a credere in questo progetto.

Negli anni di attività sul territorio, abbiamo dato un contributo importante a soddisfare i bisogni formativi e occupazionali, formando decine di migliaia di giovani e adulti disoccupati e occupati, favorendo l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, contribuendo alla diffusione della cultura dell'innovazione.



ISCRIZIONE

NELL'ELENCO REGIONALE DEGLI **OPERATORI IDONEI** AD EROGARE SERVIZI AL LAVORO

SPOSTAMENTO SEDE ISTITUZIONE COLLE BELLAVISTA SPORTELLI PER AD IVREA CENTRO SERVIZI AL LAVORO CON INTITOLAZIONE PRESSO LE SEDI DI "C. GHIGLIENO" CIRIÉ . IVREA E **AUMENTO DEL** RIVAROLO CAPITALE SOCIALE **INAUGURAZIONE CON INGRESSO** OFFICINE 4.0 PRESSO LA SEDE DI **NUOVI SOCI** IVREA "C. GHIGLIENO" 2015 2019 2021 2012 2017 RICORRENZA DEL ADESIONE ALLA FONDAZIONE ITS 50° ANNIVERSARIO **BIOTECNOLOGIE** DI CIAC IN QUALITÀ DI SOCIO **FONDATORE**

ACQUISIZIONE DA CSEA DELLE SEDI DI IVREA "F. PRAT", "C. GHIGLIENO" E "N. CAPPELLARO" E DELLE SEDI DI CUORGNÈ E CALUSO (CHIUSE SUCCESSIVAMENTE) 9



La sostenibilità per ClAC Formazione

Approccio alla sostenibilità

L'impresa socialmente responsabile considera, nella definizione della propria strategia, nella declinazione delle politiche e nei comportamenti di gestione quotidiani, gli interessi di tutti gli stakeholder e gli impatti che il proprio operato può avere a livello economico, sociale e ambientale.

Le agenzie di formazione si pongono come obiettivo della loro attività lo sviluppo della comunità con lo scopo di formare persone pronte a rispondere alle esigenze del territorio e delle aziende che in esso operano. Considerando il ruolo svolto dall'agenzia, la cultura della sostenibilità risulta fondamentale e con essa la comunicazione delle attività cuore della nostra realtà: tali attività possono essere condivise in modo pragmatico e concreto con il territorio, così da saper cogliere le opportunità, le sfide e ampliare i nostri impatti positivi.

Report di Sostenibilità Bilancio sociale 2020/2021 1

Stakeholder di CIAC

Una strategia di sostenibilità accurata implica un'attività di identificazione degli stakeholder tipici dell'organizzazione.

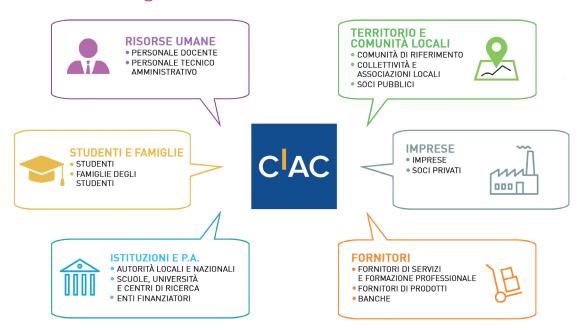
Per noi, gli stakeholder si identificano innanzitutto nelle persone che beneficiano dei servizi offerti e nelle figure professionali che lavorano con l'agenzia: allievi e corsisti, famiglie, aziende, sindacati, dipendenti e collaboratori, fornitori, amministratori locali, banche.

La compagine sociale assume un ruolo di primo piano: essa definisce il sistema di governance dell'agenzia e rappresenta le istanze e i bisogni del territorio su cui agiamo. Citiamo tra questi le aziende del territorio, Confindustria Canavese, API, Banca d'Alba e del Canavese e i Comuni di Ivrea, Ciriè, Rivarolo Canavese, Valperga e l'Unione Montana Val Gallenca.

Infine, rispondiamo del nostro operato a tutte le istituzioni locali e agli enti che, a tutti i livelli, definiscono le politiche formative e del lavoro e che, allo stesso tempo, rappresentano la nostra committenza.

Con il fine di identificare delle categorie specifiche di stakeholder per l'agenzia, nel 2018, attraverso un workshop che ha visto la partecipazione dei rappresentanti di alcune delle agenzie che costituiscono l'associazione F.A.S.E.¹ (APRO, CFP CEMON, CIAC, Co.Ver.Fo.P, FOR.AL) sono state definite sei macro categorie di portatori di interesse. Con le stesse modalità, nel corso del 2020 sono state confermate le suddette categorie di stakeholder, riportate nel grafico sottostante.

Gli Stakeholder dell'agenzia



¹ Associazione Formazione Associata Sviluppo Economico

Sviluppiamo forme di comunicazione e dialogo costanti con i nostri stakeholder al fine di comprendere e anticipare le tendenze e le esigenze formative e professionali del territorio, promuovere forme di cooperazione nell'ambito di progettualità condivise, comunicare i risultati delle azioni realizzate.

STAKEHOLDER	STRUMENTI DI ENGAGEMENT E COMUNICAZIONE
Studenti e famiglie	Sito internet Social network Comunicati stampa Questionari di soddisfazione Eventi
Risorse Umane	Portale Intranet Survey interna Riunioni periodiche Eventi aziendali
Fornitori	Sito internet Meeting periodici
Imprese	Sito internet Meeting periodici Newsletter Azione commerciale
Istituzioni e Pubblica Amministrazione	Sito internet Meeting con istituzioni e/o enti locali Meeting con istituzioni nazionali Tavoli tecnici
Territorio e comunità locale	Sito internet Comunicati stampa Meeting con istituzioni e/o enti locali Eventi

Analisi di materialità

La valutazione delle **tematiche materiali** e la costruzione della matrice di materialità è stata effettuata col fine d'identificare e rendere prioritarie le tematiche rilevanti per noi e che, al contempo, influenzano significativamente i nostri stakeholder.

Inizialmente, è stata condotta un'analisi di benchmarking per identificare le principali tematiche di sostenibilità nel settore Istruzione e Formazione. Come riferimento, sono stati considerati alcuni dei principali player del settore, tra cui Università, Scuole private, Agenzie di formazione professionale e servizi al lavoro e Fondazioni.

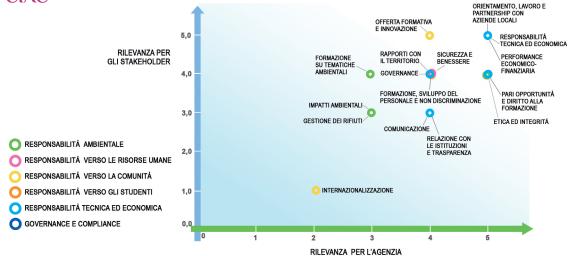
Le tematiche principali, oggetto del presente Report di Sostenibilità, sono suddivise in sei macrocategorie: Governance e Compliance, Responsabilità tecnica ed economica, Responsabilità verso la Comunità, Responsabilità verso gli Studenti, Responsabilità verso le Risorse Umane e Responsabilità Ambientale. Per ogni macrocategoria sono state individuate le tematiche materiali e il grado di rilevanza secondo l'agenzia e gli stakeholder.

Il processo di **definizione degli aspetti mate- riali**, condotto nel 2018, ha coinvolto tutte le agenzie parte dell'associazione FASE ed è stato sviluppato in linea con i principali standard internazionali.

Con il fine di valutare la rilevanza di ciascuna tematica, ogni agenzia ha provveduto a compilare un questionario definendo una rilevanza per ciascuna tematica proposta sia dal punto di vista dell'agenzia sia dal punto di vista dei suoi principali portatori di interesse.

La matrice di materialità qui di seguito rappresenta graficamente le tematiche rilevanti e la loro macroarea di appartenenza, emerse dall'analisi di materialità sopra descritta che nel corso dell'anno formativo 2020/2021 è stata aggiornata a seguito di un workshop che ha coinvolto il gruppo di direzione.

Matrice di materialità di CIAC





Abbiamo adottato un sistema articolato e omogeneo di regole che si ispirano alle best practice in termini di corporate governance e che sono in grado di assicurare un equo bilanciamento tra l'interesse del management e gli interessi dei soci e degli altri stakeholder.

La nostra governance opera secondo un modello tradizionale. Il Consiglio di Amministrazione è eletto dall'Assemblea dei Soci, così come il sindaco unico.

Assemblea dei Soci

L'Assemblea dei Soci è l'organo sociale che esprime, tramite deliberazioni, la volontà di coloro che sono in possesso di quote di capitale sociale dell'azienda. Presieduta dal presidente del Consiglio di Amministrazione, l'Assemblea viene convocata almeno una volta all'anno per l'approvazione del bilancio.

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo sociale al quale è affidata la nostra gestione ed è attualmente composto da nove membri. In base a quanto previsto dallo statuto, un numero minimo di amministratori, pari al 22% del totale, è nominato direttamente ed esclusivamente da soci di natura pubblica.

Composizione del Consiglio di Amministrazione al 31.08.2021

NOME COGNOME	CARICA	ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA
Giovanni Trione	Presidente	A.PNE.S. S.r.I.
Giovanni Giacinto Bianchetta	Vice-Presidente	CODEX S.r.l.
Costanza Conta Canova	Consigliera	Comune di Rivarolo Canavese
Cristina Ghiringhello	Consigliera	Confindustria Canavese
Debora lanni	Consigliera	Confindustria Canavese
Patrizia Paglia	Consigliera	Confindustria Canavese
Bernardo Ruffatto	Consigliere	A. BENEVENUTA & C. S.p.a.
Andrea Sala	Consigliere	Comune di Cirié
Pier Mario Viano	Consigliere	Confindustria Canavese

Composizione % del Consiglio di Amministrazione per genere

AL 31	.08.2019	AL 31.0	08.2020	AL 31.0	08.2021
UOMINI	DONNE	UOMINI	UOMINI DONNE		DONNE
64%	36%	56%	44%	56%	44%

In relazione alla composizione del nostro CdA, segnaliamo la seguente ripartizione per genere e

Composizione % del Consiglio di Amministrazione per fasce d'età

AL 31.08.2019			AL 31.08.2020)	AL 31.08.2021		
<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
9%	36%	55%	10%	45%	45%	10%	45%	45%

Gli organi di controllo e di vigilanza della Società hanno libero accesso ai dati, alla documentazione e alle informazioni utili per lo svolgimento delle proprie attività. Gli amministratori, i dirigenti e i dipendenti della Società sono tenuti ad un comportamento di massima disponibilità, trasparenza, collaborazione, tempestività e professionalità nei confronti degli organi di controllo e di vigilanza.

fasce d'età:

4. 7

Trasparenza Etica ed integrità

Finanziamo le nostre attività principalmente attraverso fondi pubblici, europei, regionali e ministeriali. A partire dalla nostra fondazione, abbiamo improntato i nostri rapporti con le istituzioni sui principi di etica, integrità e trasparenza.

A decorrere dal 1° settembre 2014, ci siamo dotati di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001 della Società, con la volontà di istituire procedure di governance atte a prevenire la commissione dei "reati presupposto" individuati dalla normativa vigente. In tale occasione, abbiamo reso pubblico anche il nostro Codice Etico, in cui sono esplicitati i principi di correttezza, lealtà, integrità, trasparenza, impegno morale e professionale che devono caratterizzare le nostre attività.

Tali principi, coerentemente con la nostra storia, improntano le nostre relazioni verso il personale, le istituzioni e verso i terzi e, più in generale, ispirano lo svolgimento dell'attività aziendale e i comportamenti sia verso l'interno sia verso l'esterno.

Ci siamo inoltre dotati di un Organo di Vigilanza monocratico, che da settembre 2014 esercita le funzioni di verifica e aggiornamento periodico sulle procedure di prevenzione e controllo.

Un meccanismo di prevenzione particolarmente importante è la trasparenza amministrativa. Ci siamo adeguati, per quanto ad essa applicabile, alla disciplina prevista dalla Delibera ANAC n. 141 del 21 febbraio 2018, inserendo sul nostro sito istituzionale la sezione "Amministrazione trasparente". Allo stesso modo, abbiamo continuato, negli anni a venire, a svolgere gli adempimenti prescritti dalle delibere ANAC aggiornando la documentazione presente sul sito con quanto di volta in volta richiesto. La verifica di tutte le disposizioni in materia di etica e trasparenza viene svolta attraverso la stesura periodica di verbali e relazioni da parte dell'Organo di Vigilanza e dagli enti finanziatori.

Abbiamo provveduto a promuovere e rendere note a tutti i dipendenti le nostre politiche di prevenzione dei reati ex D.lgs. 231/2001 e le procedure atte a tale scopo.

Relativamente ai partner commerciali, al momento non effettuiamo una vera e propria comunicazione delle nostre policy anti-corruzione agli stakeholder, ma abbiamo predisposto una sezione "trasparenza" sul sito istituzionale ove è possibile consultare il codice etico.

Con riferimento alla formazione su tale materia, questa è stata **erogata a tutti i dipendenti** al momento dell'adozione del Modello 231 e continua ad essere **regolarmente erogata a tutti i neo-assunti**. Corsi specifici in questa materia sono stati impartiti alla totalità dei dipendenti per l'a.f. 2020/2021.

Report di Sostenibilità Bilancio sociale 2020/2021

Relazioni con le istituzioni e trasparenza

Gli organi sociali e i loro componenti, i dipendenti, i consulenti e collaboratori, i procuratori ed in genere tutti coloro che agiscono per conto nostro nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, italiana o straniera, ispirano e adeguano la propria condotta al rispetto dell'imparzialità e del buon andamento cui è tenuta la Pubblica Amministrazione, conformandosi alla legge e alle prescrizioni del M.O.G. adottato. Essi sono tenuti a fornire alle pubbliche autorità piena collaborazione.

l contributi percepiti sono utilizzati unicamente e interamente per il progetto al quale erano destinati. Nel caso in cui, al termine del progetto, residuino somme non impiegate, queste sono restituite alla P.A. senza ritardi.

Nel conferire incarichi, adottiamo criteri di merito, di competenza e oggettività, e gli stessi risultano comunque verificabili e congrui con le finalità e/o l'utilità dell'impresa nonché con gli scopi di prevenzione di illeciti perseguiti.

Nel prospetto sottostante, sono descritti nel dettaglio gli enti e le relative quote di partecipazione al capitale sociale dell'agenzia.

Possesso da parte di organismi governativi di quote partecipative all'interno del capitale sociale dell'agenzia

Ragione sociale dell'organismo governativo	Percentuale sul totale del capitale sociale
	2020/2021
Comune di Canischio	0,17%
Comune di Cintano	0,17%
Comune di Cirié	0,85%
Comune di Pertusio	0,17%
Comune di Rivarolo Canavese	2,72%
Comune di Valperga	0,68%
Unione Montana Valle Sacra	0,17%
Unione Montana Val Gallenca	0,34%
Unione Montana Gran Paradiso	0,17%



Performance economica

Risultati economici della gestione

Partecipiamo, come soggetto presentatore o in partnership con altre organizzazioni, a bandi pubblici finalizzati al finanziamento delle attività, siano essi a livello regionale, provinciale, ministeriale o europeo. Operiamo sul libero mercato offrendo i nostri servizi formativi a studenti, imprese ed enti locali.

A livello contabile, lo scopo principale della nostra amministrazione è il mantenimento di un equilibrio economicofinanziario duraturo nel tempo.

Il mantenimento continuo di una buona performance economico-finanziaria è infatti fondamentale in quanto la società è dotata di una medio-bassa patrimonializzazione, non possiede beni immobili, ha strutturalmente un'alta incidenza dei costi fissi. Lavorando prevalentemente con contributi pubblici non può inoltre effettuare marginalizzazioni da utilizzare a compensazione di bando/corso/servizio non redditizio o eventualmente negli anni futuri.

Buone performance aziendali sono inoltre fondamentali perché oggetto di analisi da parte degli istituti bancari e degli enti che gestiscono i bandi con cui si assegnano i contributi.

Per garantire livelli adeguati di performance, l'amministrazione predispone annualmente un budget che tiene conto di tutte le attività gestite. Questo strumento viene integrato durante l'anno con la redazione periodica di forecast contenenti la previsione aggiornata.

Riportiamo qui di seguito i risultati economici della gestione relativa all'anno formativo 2020/2021.

Conto Economico al 31.08.2021

CONTO ECONOMICO (IN EURO)	2019/2020	2020/2021
Ricavi	6.106.056	8.538.796
Variazioni nelle rimanenze di prodotti finiti e prodotti in corso di lavorazione	797.143	(766.579)
Altri ricavi	104.894	136.680
Totale Ricavi	7.008.084	7.908.897
Consumi di materie prime ed altri	203.852	253.489
Costi del lavoro	3.864.570	4.135.302
Ammortamenti e perdite di valore delle immobilizzazioni	174.976	324.490
Altri costi operativi	2.732.854	3.082.764
Totale costi operativi	6.976.252	7.796.045
Risultato operativo	31.832	112.852
Proventi finanziari	65.236	5.174
Oneri finanziari	13.654	8.324
Totale proventi (oneri) finanziari	51.581	(2.610)
Utile (perdita) prima delle imposte	83.414	110.242
Imposte correnti e differite	46.660	44.928
Utile (perdita) dell'esercizio	36.754	65.314

Abbiamo chiuso l'anno formativo con ricavi totali per euro 7.908.897 e un utile netto di euro 65.314. I costi operativi ammontano a euro 7.796.045 e sono composti principalmente da costi del lavoro pari a euro 4.135.302 (circa il 48% sul totale dei ricavi) e da altri costi per euro 3.082.764.

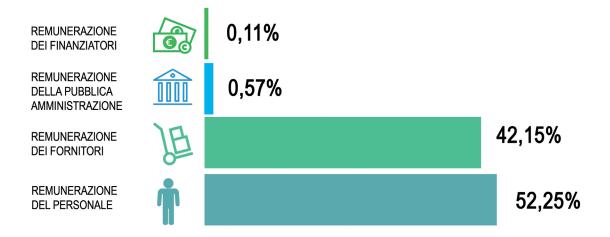
Abbiamo raggiunto il miglior risultato in termini di ricavi da quando la società è stata costituita. Questo è dovuto all'aumento delle attività dell'anno corrente e alla chiusura di corsi avviati nell'anno precedente e sospesi a causa della pandemia Covid-19.

Valore generato e distribuito agli stakeholder

Il valore economico complessivo che abbiamo generato nell'anno formativo 2020/2021 risulta pari a **7.914.611** euro, di cui circa il 95% è utilizzato per coprire i costi mentre il 5% è trattenuto (cioè destinato a copertura degli ammortamenti e all'incremento delle riserve di patrimonio). In particolare, il valore che abbiamo generato nel corso del 2020/2021 è stato utilizzato per la remunerazione dei dipendenti e dei fornitori. Il personale dipendente ha infatti beneficiato del 52% del valore distribuito mentre ai fornitori è stato distribuito il 42% del valore.

ll valore generato e distribuito rappresenta la differenza tra i ricavi e costi sostenuti per: l'acquisto di beni e servizi – remunerazione dei fornitori – rappresentati dai costi operativi e altri costi; il capitale umano – remunerazione del personale - rappresentati dai costi del personale; le tasse - remunerazione alla Pubblica Amministrazione – rappresentate dalle imposte; i tassi di interesse – remunerazione ai finanziatori – rappresentati dagli oneri finanziari).

Prospetto del valore economico distribuito dall'agenzia al 31.08.2021



Il prospetto di valore aggiunto riportato è stato calcolato sulla base del Conto Economico dell'agenzia in data 31.08.2021.

SROI (Social Return On Investment)

Anche quest'anno abbiamo voluto quantificare l'impatto sociale delle nostre attività attraverso il calcolo dello SROI, al fine di misurare e rendicontare il ritorno sociale sull'investimento delle attività di business che hanno un contributo socioeconomico positivo nel contesto in cui operiamo.

La metodologia adottata nel calcolo dello SROI prevede che non vengano considerati i soli risultati in termini finanziari, ma ricomprende un concetto più ampio di valore, che integri nell'analisi i costi e i benefici sociali, economici e ambientali.

Questo consente di calcolare un rapporto fra benefici e costi, valutando quanto valore sociale venga generato per ogni euro investito.

L'analisi svolta da Deloitte per CIAC ha preso in considerazione gli stakeholder collocati sul territorio in cui l'agenzia opera: risorse umane, fornitori, imprese, territorio e comunità locali, istituzioni e PA, studenti e famiglie.

Come input sono stati identificati in particolare i contributi economici presenti nel Bilancio di CIAC ricevuti da parte della Pubblica Amministrazione, dai Fondi interprofessionali e da privati cittadini e aziende.

Con riferimento agli output, sono stati presi in considerazione i seguenti dati:

- Numero ore di formazione complessivamente erogate
- Studenti iscritti ai corsi erogati da CIAC
- Percentuale di allievi che hanno terminano i corsi conseguendo il titolo
- Placement (studenti che, terminato il percorso di studi, hanno trovato occupazione per almeno sei mesi o risultano occupati)
- Numero di studenti che hanno usufruito della didattica a distanza
- Numero di studenti che hanno svolto esperienze di mobilità (stage/ all'estero)
- Costo a Bilancio per spese di personale interno

ll risultato dell'analisi ha mostrato che per l'anno formativo 2020/2021, CIAC ha generato, attraverso le proprie attività, un ritorno sociale di 2,36 € per ogni euro investito.

Rispetto al precedente anno formativo (2019/2020 – SROI 2,25 €), si evidenzia un aumento di circa il 5% del ritorno sociale.



Tale variazione è imputabile all'aumento dei contributi totali ricevuti da CIAC e dagli effetti ormai decrescenti della pandemia da COVID19, oltre che dal trend crescente degli indicatori chiave (KPI) legati all'offerta formativa.

Tenuti in considerazione i minori impatti rispetto all'anno precedente dovuti al COVID-19, sia sui contributi ricevuti da CIAC, sia, come emerso dai questionari somministrati, a livello di apprendimento e successiva occupazione degli studenti, l'aumento del ritorno sociale registratasi nell'anno formativo 2020/2021 va ad attestare il valore intrinseco alle attività svolte da CIAC per il territorio in cui l'Agenzia formativa opera.

Per approfondimenti sul nostro SROI, sulla metodologia adottata, sulle fasi progettuali e sui risultati, è possibile consultare il documento accessibile sul nostro sito internet.

Catena di fornitura

L'ambito di fornitura alla base del nostro business è quello relativo agli esperti formatori e ai docenti esterni.

Nell'anno oggetto dell'indagine, i fornitori di docenza sono stati 256, di cui oltre il 90% residente nell'area della Città Metropolitana di Torino.

Percentuale di spesa tra le aree geografiche dei fornitori di docenza

AREA DI RESIDENZA	2019/2020	2020/2021
Canavese	65%	66%
Resto dell'Area Metropolitana di Torino	26%	25%
Resto del Piemonte/Italia/Estero	9%	9%
TOTALE	100%	100%

Per quanto riguarda le tipologie di fornitura diverse dalla docenza, la natura delle principali voci di spesa non sono mutate e riguardano l'energia (elettrica e gas), le materie prime per esercitazioni, le dotazioni individuali degli allievi, le attrezzature, le manutenzioni degli immobili e delle attrezzature stesse, i servizi di pulizia delle sedi operative, le consulenze diverse dalla docenza e le visite mediche per allievi e dipendenti.

Nell'anno oggetto dell'indagine i fornitori di beni e servizi diversi dalla docenza sono stati circa 200, dei quali oltre il 70% sono residenti nell'area della Città Metropolitana di Torino.

Percentuale di spesa tra le aree geografiche sede dei fornitori di beni e servizi (diversi dalla docenza)

AREA DI RESIDENZA	2019/2020	2020/2021
Canavese	43%	42%
Resto dell'Area Metropolitana di Torino	22%	29%
Resto del Piemonte	5%	7%
Resto dell'Italia	28%	21%
Estero	3%	1 %
TOTALE	100%	100%



Responsabilità verso gli studenti

Offerta formativa, innovazione e internazionalizzazione

Ai sensi della Legge regionale 63/95, siamo un'agenzia formativa che progetta ed eroga servizi formativi. L'offerta formativa della nostra agenzia è articolata principalmente in due ambiti: il settore industriale e il settore terziario.

In particolare, il settore industriale si articola in: metalmeccanico, elettromeccanico, elettronico, automazione; il settore terziario invece presenta attività di formazione rispetto a: servizi amministrativi, servizi di informatica gestionale, servizi commerciali, servizi turistici e della ristorazione, servizi grafici e multimediali, servizi ambientali e servizi alla persona.

Consideriamo la formazione il principale agente di sviluppo per la valorizzazione delle

risorse umane nei diversi ambiti e nelle svariate forme di lavoro del nuovo millennio.

La nostra offerta formativa è costruita sulla base dei fabbisogni territoriali del sistema produttivo, tenuto conto dell'offerta scolastica e formativa presente nella fascia dell'obbligo di istruzione. L'analisi dei fabbisogni, la progettazione e la gestione organizzativa dei percorsi formativi e dei progetti internazionali sono da noi gestiti secondo procedure inserite all'interno del Sistema di Gestione per la Qualità.

Di seguito, si riportano i principali numeri relativi all'offerta formativa dell'agenzia, suddivisi per tipologia di formazione: obbligatoria, continua/permanente e finalizzata all'inserimento lavorativo.

Obbligo di istruzione: i numeri principali²

TIPOLOGIA DI INDICATORE	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Numero di iscritti ai corsi	887	930	838
Numero di corsi erogati	43	47	47
Numero ore di formazione complessivamente erogate	43.110	46.530	46.530
Successo formativo ³	92%	89%	83%
Numero aziende coinvolte (stage/alternanza duale)	317	193	264
Rientro scolastico/formativo ⁴	53%	29%	30%

Per obbligo di istruzione sono da intendersi i percorsi formativi di durata triennale per la Qualifica Professionale e di durata annuale per il Diploma Professionale. Essi sono rivolti a giovani di età compresa tra i 14 e i 24 anni, che hanno terminato il primo ciclo di istruzione, anche assunti in Apprendistato Art. 43 - D. Lgs 81/2015, privi di titoli di studio superiori. Le finalità sono: promozione

² Nel computo delle ore di formazione, del numero dei corsi erogati e del numero di iscritti ai corsi di formazione dell'obbligo di istruzione, sono stati considerati i percorsi triennali e annuali (quarti anni); non sono state considerate le iniziative brevi.

⁵ Il successo formativo è calcolato come il rapporto tra gli allievi che terminano i corsi conseguendo il titolo e gli allievi iscritti, al netto dei ritiri per valide motivazioni (inserimento occupazionale, passaggio ad altro corso di formazione, grave malattia certificata).

⁴ Percentuale di allievi qualificati che proseguono gli studi negli Istituti Scolastici o IV Anno.

della crescita educativa, culturale e professionale, l'assolvimento dell'obbligo di istruzione e del diritto/ dovere di istruzione e formazione, conseguimento della Qualifica Professionale, contrasto alla dispersione scolastica/formativa, promozione del successo formativo e dell'inserimento lavorativo dei giovani. Le analisi sul ridotto calo di iscritti nell'anno formativo 2020/21, a parità di offerta formativa con l'annualità precedente, ha portato a identificare una serie di concause riconducibili all'emergenza COVID-19 e a fenomeni che la pandemia ha certamente contribuito a rafforzare, come il costante aumento dei NEET e problematiche economiche delle famiglie che hanno costretto alcuni ragazzi a scegliere il mondo del lavoro a discapito della formazione.

Inoltre, l'ordinanza ministeriale del 16/05/2020 ha praticamente azzerato le bocciature nell'A.F. 2019/20, rendendo quindi nullo il passaggio alla formazione professionale di numerosi giovani studenti che, in seguito alla non ammissione alle classi seconde, optavano l'anno successivo per percorsi formativi più orientati alla pratica professionale.

Il numero di aziende coinvolte nelle attività di stage, dopo l'inevitabile calo del 2019/20 dovuto alla pandemia, è risalito a livelli quasi equiparabili a quelli prepandemici.

Anche il calo del successo formativo è riconducibile principalmente alla perdita di motivazione e di socialità legate all'isolamento pandemico e alla difficoltà di usufruire delle lezioni on line.

Formazione continua/permanente: i numeri principali

TIPOLOGIA DI INDICATORE	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Numero iscritti ai corsi (escluso apprendistato)	1.167	1.278	1.365
Numero corsi erogati (escluso apprendistato)	178	188	209
Numero ore di formazione complessivamente erogate (escluso apprendistato)	4.044	4.369	5.482
Numero di iscritti ai corsi di formazione in apprendistato	603	387	613
Numero corsi di formazione in apprendistato	33	21	34
Numero ore di formazione in apprendistato complessivamente erogate	2.327	1.491	2.610
Numero aziende complessivamente coinvolte	751	763	774

Per formazione continua/permanente sono da intendersi azioni di breve durata di aggiornamento, qualificazione o riqualificazione dei lavoratori occupati, su iniziativa individuale o aziendale. Il sistema di formazione continua rivolto alle persone occupate è teso all'aggiornamento e alla crescita delle competenze professionali e delle soft skill, strettamente connesse all'innovazione organizzativa e tecnologica del sistema produttivo e ai cambiamenti del mercato del lavoro. La Formazione Continua è parte del concetto più ampio di Formazione Permanente, ossia dell'apprendimento lungo tutto l'arco della vita personale e professionale (lifelong learning), finalizzato alla promozione della cittadinanza attiva e consapevole, al sostegno all'adattabilità e all'occupabilità.

Con l'insediamento della nuova Direzione Generale abbiamo indirizzato notevoli sforzi nel consolidare ed ampliare le relazioni con le aziende del territorio e questo ha portato ad un incremento delle ore di

formazione erogate nel settore.

l dati evidenziano inoltre come, terminata l'emergenza pandemica, i dati dei corsi obbligatori rivolti agli apprendisti sono tornati ai livelli precedenti.

Corsi di formazione per l'inserimento lavorativo: i numeri principali ⁵

TIPOLOGIA DI INDICATORE	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Numero iscritti ai corsi	398	374	400
Numero di corsi erogati	23	21	29
Numero ore di formazione complessivamente erogate	12.396	10.558	13.115
Numero studenti che terminano i corsi conseguendo il titolo	221	227	213
Successo formativo ⁶	75%	74%	79%
Numero aziende coinvolte (stage/alternanza duale)	120	87	147

Con corsi di formazione per l'inserimento lavorativo è da intendersi la formazione di breve-media durata finalizzata all'incremento delle opportunità di inserimento socio-lavorativo di giovani e adulti attraverso misure di empowerment delle competenze tecnico-professionali e delle soft skill. Percorsi di qualificazione, specializzazione e abilitazione professionale rivolti a persone disoccupate e soggetti vulnerabili (giovani a rischio/NEET, persone con disabilità, migranti, persone in regime di detenzione).

Rispetto alle annualità precedenti, nei corsi di formazione per l'inserimento lavorativo fanno il loro esordio nell'anno formativo 2020/21 i corsi del bando regionale Macro-Ambito formativo 3, percorsi formativi di rafforzamento dell'occupabilità mirati a supportare la permanenza, l'ingresso o il reingresso nel mercato del lavoro. I percorsi formativi sono caratterizzati da gruppi classe piccoli (fino a 5 partecipanti) o grandi (fino a 14 partecipanti). Abbiamo attivato in questo primo anno di sperimentazione esclusivamente corsi con gruppi piccoli.

ll tema dell'innovazione viene affrontato in primis rispetto alle tecniche e alle tecnologie che faranno o fanno già parte dei processi produttivi. Offerta formativa e innovazione sono per noi fondamentali al fine di offrire un servizio di valore all'utenza e alle imprese. Parallelamente all'innovazione tecnologica operiamo sull'innovazione metodologica, anche se quest'ultima è definita dalle normative a cui sono assoggettati i finanziamenti POR – FSE.

Nella tabella di seguito, riportiamo in dettaglio le risorse economiche destinate dall'agenzia all'innovazione.

- ⁵ Nel computo delle ore di formazione, del numero dei corsi e del numero di iscritti ai corsi di formazione del Mercato del lavoro, sono state considerate entrambe le annualità dei corsi biennali (es. OSS, Prelavorativo); i dati relativi agli allievi in uscita dai percorsi non considera i primi anni dei corsi biennali.
- ⁶ Il successo formativo è calcolato come il rapporto tra gli allievi che terminano i corsi conseguendo il titolo e gli allievi iscritti, al netto dei ritiri per valide motivazioni (inserimento occupazionale, passaggio ad altro corso di formazione, grave malattia certificata).

Investimenti in innovazione effettuati dall'agenzia negli anni formativi

TIPOLOGIA DI INDICATORE	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Valore monetario di risorse economiche destinate all'innovazione di processo ⁷	53.809 €	204.808 €	120.478 €
Valore monetario di risorse economiche destinate all'innovazione tecnologica ⁸	34.812 €	13.977 €	54.646 €

Il picco di spesa registrato al 31.08.2020 è dovuto principalmente al parziale rifacimento dell'officina meccanica di Valperga, con lavori di resinatura dei pavimenti e acquisto di macchinari 4.0 (nuovo centro di lavoro e braccio scanner di misurazione) e all'acquisto del nuovo software gestionale integrato col sistema contabile (Socrate) durante l'esercizio 2019/2020. Nell'anno formativo 2020/21 abbiamo valutato, pur mantenendo un valore di spesa in innovazione più che doppio rispetto a due anni prima, di investire in alcune importanti manutenzioni immobiliari.

Nel 2020/21 è stato rilevante l'investimento in consulenze per rinnovare il posizionamento strategico del nostro brand, come meglio descritto nel capitolo 6.5.

La nostra partecipazione in progetti internazionali implica nella maggior parte dei casi la possibilità di offrire ai nostri utenti/dipendenti esperienze di scambio transnazionale, non esclusivamente finalizzate all'apprendimento o perfezionamento di una lingua straniera.

A seconda del target a cui sono stati rivolti tali progetti, il mandato è da sempre quello di acquisire un approccio di cittadinanza attiva a livello comunitario, ovvero apprendere buone prassi e metodi adottati nei paesi ospitanti al fine di proporli e ritradurli nel proprio contesto di operatività.

In questo consiste l'elemento di internazionalizzazione: la capacità di analisi di un nuovo contesto, la rilevazione di elementi utili alla propria professionalità e la traduzione degli stessi in nuovi comportamenti professionali.

Progetti a sostegno dell'internazionalizzazione degli studenti sviluppati dall'agenzia

TIPOLOGIA DI INDICATORE	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Numero di Paesi coinvolti	2	1	-
Numero di studenti che hanno svolto esperienze di mobilità (stage/tirocini) all'estero	10	12	-

Purtroppo, così come nell'anno formativo 2019/20, a causa dell'emergenza epidemiologica, le attività all'estero dei nostri studenti si erano dovute interrompere prematuramente per consentire un rientro degli allievi in piena sicurezza, anche nel successivo anno formativo i progetti di internazionalizzazione sono stati caratterizzati in negativo dalla pandemia.

Riguardo alle procedure da noi adottate sulla privacy, nel 2020/2021 abbiamo continuato ad operare ai sensi del GDPR, mantenendo aggiornato il Registro dei trattamenti, avviando la predisposizione di valutazioni d'impatto (DPIA) riguardo ai trattamenti più rilevanti e istituendo una procedura per il governo di eventuali data breach.

⁷ Il dato fa riferimento a investimenti in hardware e software, attrezzature, impianti.

⁸ Il dato fa riferimento a investimenti in consulenze organizzative, direzionali e didattica.

Orientamento e placement

l servizi di orientamento e placement sono strettamente connessi allo sviluppo di attività formative finalizzate a favorire l'inserimento lavorativo dei nostri allievi. Attraverso le azioni orientative e di supporto al placement, incentiviamo un adeguato incontro tra domanda ed offerta di lavoro, tra il target di riferimento ed il tessuto economico locale.

Per noi, fare orientamento significa "aiutare le persone a costruire percorsi pienamente soddisfacenti in ambito scolastico, formativo e professionale, durante tutto l'arco della vita".

In presenza di adeguati finanziamenti pubblici o privati, i suddetti obiettivi possono essere raggiunti attraverso interventi specifici, richiesti in base alle necessità proprie del soggetto, scegliendo tra i seguenti servizi:

- Informazione orientativa;
- Formazione orientativa:
- Consulenza orientativa;
- Accompagnamento all'inserimento professionale tramite tirocinio.

In ognuna delle nostre sedi sono presenti figure specifiche, dedicate all'orientamento scolastico e formativo degli allievi in ingresso nei corsi dell'Obbligo leFP e delle altre Direttive regionali di formazione. Tali orientatori dipendono dalle Direzioni di Sede delle rispettive sedi di appartenenza.

Riguardo ai servizi di orientamento specialistico e di placement, è previsto il coinvolgimento di due tipologie di figure operative nelle tre sedi accreditate per i Servizi al Lavoro regionali. La prima dedicata all'informazione e accoglienza degli utenti (Referente Informazione e Accoglienza) e la seconda dedicata alle attività di consulenza specialistica, accompagnamento al lavoro e supporto all'incontro tra domanda e offerta di lavoro presso le imprese e presso gli utenti (Case Manager).

Queste figure dipendono dalla Direzione Lavoro e Imprese, una figura direzionale istituita proprio nell'anno formativo in oggetto e coadiuvata da due coordinatrici per le aree "formazione imprese" e "servizi al lavoro", col fine di migliorare lo scambio informativo fra le due aree e l'obiettivo di massimizzare le opportunità di incontro fra gli utenti dei servizi di placement e le imprese del territorio.

Durante il corso dell'anno, abbiamo organizzato varie iniziative di sostegno all'incontro di domanda ed offerta di lavoro, tra cui:

- Buoni Servizio al Lavoro regionali, con target giovani NEET under 30, adulti over 30 disoccupati da almeno 6 mesi, svantaggiati e disabili;
- Progetto Obiettivo Orientamento Piemonte;
- Progetto AFRIMONT (Bando qualificazione assistenti familiari);

Inoltre, nell'anno formativo oggetto di analisi ha preso avvio la Misura 1 "Servizi di individuazione, validazione e certificazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali" – Periodo 2021/2023 che mira a valorizzare le capacità acquisite dalle persone, certificandole tramite un attestato pubblico, valido nel mondo del lavoro, quindi utile al reinserimento lavorativo.

Nella tabella di seguito, riportiamo i principali indicatori riguardanti i servizi orientativi e i servizi al lavoro erogati durante gli anni formativi.

Servizi orientativi e servizi al lavoro: i numeri principali

TIPOLOGIA DI INDICATORE	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Numero totale di persone (disoccupati) che hanno fruito dei Servizi al Lavoro dell'Agenzia	223	309	412
Numero di persone (studenti) che hanno fruito dei Servizi di Orientamento dell'Agenzia	3.012	2.361	4.596
Numero di tirocini attivati	108	81	89
Numero di imprese complessivamente coinvolte nelle attività dei Servizi Orientativi e nei Servizi al Lavoro dell'Agenzia	101	105	117

Di seguito riportiamo i principali risultati raggiunti dall'agenzia con riferimento al placement, che considera il numero di allievi/tirocinanti che a 12 mesi dalla conclusione del corso/tirocinio risultano occupati (con qualsiasi forma contrattuale) o abbiano lavorato per almeno 6 mesi.

Placement per tipologia di corsi di formazione

TIPOLOGIA DI CORSO DI FORMAZIONE	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Obbligo di istruzione	81%	71%	78%
Corsi di formazione per l'inserimento lavorativo	79%	78%	83%

l dati di placement, rilevati a dodici mesi dal termine delle attività 2020/21, evidenziano come, superata la difficile situazione venutasi a creare in seguito alla pandemia da COVID-19, i valori siano risaliti per entrambe le tipologie di formazione.

Pari opportunità e diritto alla formazione

Ci impegniamo a garantire che tutti gli utenti, persone e imprese che si rivolgono a noi ricevano lo stesso livello di prestazione, nel rispetto dei principi di non discriminazione e di pari opportunità, con particolare attenzione alle categorie più deboli, a rischio di esclusione sociale, e a quelle con maggiore difficoltà nell'inserimento lavorativo. Intendiamo infatti valorizzare le potenzialità di tutti e tendere alla riduzione di ogni forma di disparità.

Pari opportunità e diritto allo studio: i numeri principali ⁹

TIPOLOGIA DI INDICATORE	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Percentuale di aule con accesso per studenti disabili	100%	100%	100%
Numero corsi specifici rivolti a disabili	4	4	4
Percentuale di persone con disabilità o esigenze educative speciali inserite nei corsi	5%	4%	4%
Percentuale di ragazze/donne inserite nei corsi	46%	48%	43%
Numero di ore di formazione dedicate al tema delle Pari Opportunità nei corsi finanziati (leFP, MdL, IFTS)	420	419	420
Numero studenti stranieri iscritti nei corsi della Direttiva "Istruzione e Formazione Professionale"	87	104	116
Numero studenti stranieri iscritti nei corsi per l'inserimento lavorativo	67	56	59

Ci adoperiamo inoltre per il miglioramento continuo dell'efficienza delle strutture aziendali e dei processi che contribuiscono alla continuità dei servizi erogati.

Sono stati registrati alcuni infortuni¹⁰ da parte degli studenti, avvenuti prevalentemente all'interno delle strutture dell'agenzia. Non si è verificato nessun infortunio mortale e nessun incidente con gravi conseguenze¹¹, come riportato nelle tabelle sottostanti.

⁹ Per le ore di Pari Opportunità si è fatto riferimento alle ore erogate nelle UF "Pari Opportunità" (Mercato del Lavoro, IFTS, Diplomi di FP, ecc.) e alle ore contestualizzate nell'area socio - storica - economica dei corsi dell'Obbligo di Istruzione.

¹⁰ Gli infortuni sono considerati gli eventi che causano almeno un giorno perso. Non sono considerati inoltre gli infortuni in itinere se il trasporto non è stato organizzato dall'agenzia.

[&]quot;È considerato infortunio con gravi conseguenze quell'infortunio invalidante o che provoca un tempo di recupero superiore ai sei mesi.

Numero di infortuni e indice di frequenza degli allievi presso le sedi dell'agenzia

INFORTUNI	2018/2019		2019/2020			2020/2021			
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero di infortuni presso le strutture dell'agenzia	4	2	6	3	4	7	2	1	3
di cui mortali	0	0	0	0	0	0	0	0	0
di cui con gravi conseguenze	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Indice di frequenza degli infortuni ¹²	1,8	1,0	1,5	1,3	2,0	1,6	0,9	0,5	0,7
Indice di frequenza degli infortuni con gravi conseguenze ¹³	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ore di formazione	440.476	386.019	826.495	454.169	409.362	863.531	427.073	388.525	815.598

Numero di infortuni e indice di frequenza degli allievi presso le aziende (all'esterno dell'agenzia)

INFORTUNI	2018/2019			2019/2020			2020/2021		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Numero di infortuni sul lavoro	3	3	6	0	1	1	1	1	2
di cui mortali	0	0	0	0	0	0	0	0	0
di cui con gravi conseguenze	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Indice di frequenza degli infortuni	6,7	6,4	6,6	-	2,4	1,1	1,9	2,3	2,1
Indice di frequenza degli infortuni con gravi conseguenze	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ore di stage/tirocinio	88.890	93.400	182.290	94.321	84.108	178.429	103.176	88.454	191.630

Prendendo in considerazione gli infortuni occorsi agli studenti, se ne registrano nell'anno formativo 2020/2021 un totale di 5, di cui 3 presso le sedi dell'agenzia e 2 presso le aziende sede di stage, contro gli 8 infortuni totali registrati nell'anno formativo 2019/2020.

In generale, gli infortuni degli studenti avvengono prettamente all'interno dei laboratori di pratica professionale, dove gli allievi entrano in contatto con macchinari e strumentazione tecnica.

¹² L'indice di frequenza è calcolato nel seguente modo: [(numero totale di infortuni/ore lavorate) *200.000].

¹⁵ L'indice di frequenza è calcolato nel seguente modo: [(numero totale di infortuni con gravi conseguenze/ore lavorate) *200.000].

Qualità della didattica e soddisfazione degli utenti

Uno dei principi base della nostra Politica per la qualità è: "la qualità è piena soddisfazione del cliente e dei suoi requisiti". Poiché i mercati e le conseguenti esigenze dei clienti evolvono sempre più rapidamente, ci impegniamo a fare del miglioramento continuo della qualità e dell'innovazione il nostro modo di operare ed elemento caratterizzante dei servizi offerti. Particolare attenzione viene posta al miglioramento ed efficacia dei processi e della Gestione del Sistema Qualità.

A tal proposito, siamo certificati UNI EN ISO 9001:2015 dall'Ente AENOR per le attività di progettazione, erogazione e gestione di servizi, per le attività di progettazione, erogazione e gestione di servizi orientativi e per l'erogazione di Servizi al Lavoro.

Accreditamenti rilasciati dalla Regione Piemonte

SEDI DI VALPERGA – RIVAROLO - CIRIÉ	SEDI DI IVREA
Servizi di istruzione e fo	rmazione professionale
Valperga: Accreditamento n. 008/001 ottenuto il 11 luglio 2002 Rivarolo: Accreditamento n. 008/003 ottenuto il 11 luglio 2002 Cirié: Accreditamento n. 008/004 ottenuto il 11 luglio 2002	Accreditamento n. 1163/001 ottenuto il 30 gennaio 2013 Accreditamento n. 1294/001 ottenuto il 23 settembre 2015
Servizi di o	rientamento
Valperga: Accreditamento n. 334/001 ottenuto il 30 giugno 2003 Rivarolo: Accreditamento n. 334/003 ottenuto il 30 giugno 2003 Cirié: Accreditamento n. 334/004 ottenuto il 30 giugno 2003	Accreditamento n. 1167/001 ottenuto il 30 gennaio 2013 Accreditamento n. 1378/001 ottenuto il 12 luglio 2017
Servizi a	al lavoro
Rivarolo: Accreditamento n. 0010/F2 ottenuto il 27 settembre 2012	

Per permettere un'efficace trasferibilità degli insegnamenti in altri contesti, l'apprendimento è soggetto ad un aggiornamento continuo dei contenuti e caratterizzato dalla qualità dell'interazione sociale utente/formatore. Un approccio didattico multidisciplinare, che contestualizza e veicola fortemente i contenuti con gli elementi di realtà propri di una professione, riesce ad essere funzionale nel tempo per i fruitori di un servizio formativo e/o di placement.

Ogni progetto formativo è formulato adottando una metodologia didattica ad hoc: tra i soggetti coinvolti in questo processo sono compresi il personale docente, i responsabili di progetto ed esperti in materia laddove necessario.

Monitoriamo periodicamente la qualità percepita e la soddisfazione del cliente e consumatore e ci impegniamo ad attuare tutti i possibili interventi nell'ottica del miglioramento continuo. Al fine di verificare l'efficacia dei progetti di orientamento e placement, effettuiamo infatti valutazioni in ingresso, in itinere ed ex-post.

Inoltre, al termine di ogni servizio significativo (e anche in itinere per i servizi con durata superiore alle 300 ore), consegniamo all'utente un questionario che riporta domande sugli aspetti principali del servizio svolto, con la richiesta di rispondere, in forma anonima, alle domande formulate e di riportarvi, se ritenuto opportuno, delle considerazioni sugli elementi di forza e/o sulle criticità rilevate. I dati rilevati sono periodicamente analizzati al fine di identificare i punti di forza e di debolezza dei servizi offerti.

A causa del blocco delle lezioni in presenza verificatosi da marzo 2020 in poi, abbiamo provveduto a fornire agli allievi dei questionari di soddisfazione on-line, erogati sulla piattaforma di formazione a distanza Google G-Suite, contenenti una nuova specifica sezione dedicata al rilevamento della soddisfazione circa le attività svolte a distanza e alla possibilità di segnalare problemi specifici circa questa modalità di fruizione delle attività.

Grado di soddisfazione generale media degli allievi

TIPOLOGIA DI CORSO	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Obbligo di istruzione	75%	81%	81%
Formazione continua/permanente	82%	84%	90%
Formazione per l'inserimento lavorativo	81%	87%	88%

Eventuali segnalazioni di disservizi sono raccolte e archiviate; ad esse è dato tempestivamente seguito attraverso risposte puntuali e correttamente motivate ed interventi risolutivi laddove possibili. Le priorità degli interventi sono gestite sulla base di criteri non discriminatori e oggettivi.

Comunicazione

Attraverso le nostre attività di comunicazione, trasmettiamo il valore del nostro brand all'interno e all'esterno dell'organizzazione.

La comunicazione verso l'esterno deve essere uniformata ai principi guida stabiliti nel Codice Etico dell'agenzia, improntati sulla verità, correttezza, trasparenza e deve essere volta a favorire la conoscenza ed il consenso alle politiche aziendali ed ai programmi e progetti della società. Inoltre, le comunicazioni affe-

renti alle attività finanziate devono rispondere alle linee guida degli enti finanziatori.

Per la gestione delle attività comunicative, l'agenzia dedica due risorse all'interno del proprio organico sui temi del social media marketing, dell'operative marketing e della comunicazione interna.

Particolare attenzione viene posta sulla comunicazione all'esterno di documenti, notizie ed informazioni riguardanti i fatti afferenti alla nostra sfera di attività diretta che non siano di dominio pubblico.

Progetto di riposizionamento strategico del brand



Con la nuova Direzione Generale, fortemente connotata dal legame con le imprese e dall'esperienza in campo della formazione professionale di mercato,

è emersa la necessità di rinnovare il posizionamento strategico del nostro brand uniformando l'identità delle sedi e delle aree attorno ad una visione comune. È in questo contesto che nasce la collaborazione con Message che opera nel campo della gestione reputazionale e della comunicazione di Impresa e che ha portato alla definizione di un nuovo perimetro identitario di CIAC.

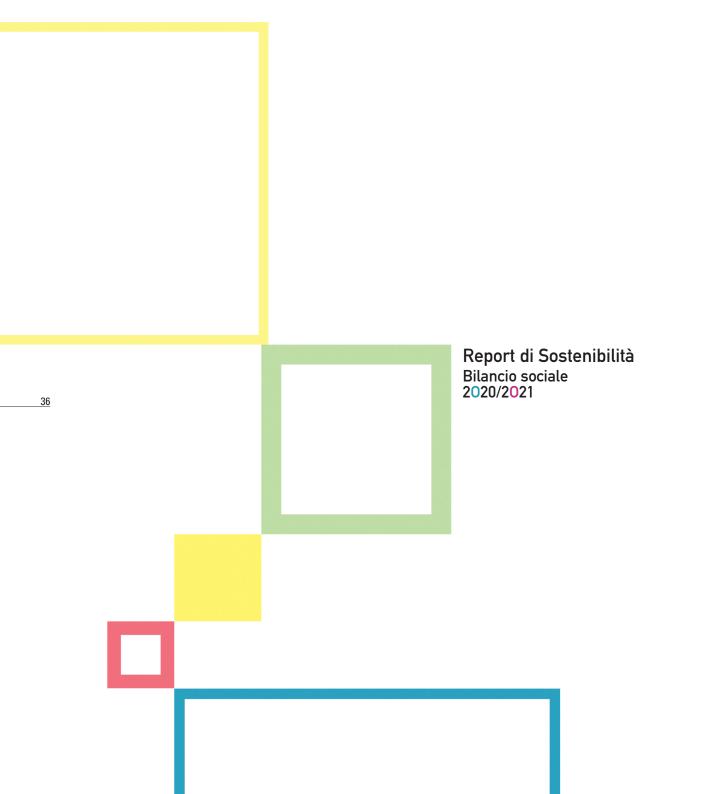
L'occasione del riposizionamento del brand ha reso necessaria una revisione del logo per utilizzarla come veicolo di una serie di meta-messaggi relativi a questa evoluzione: il logo cambia come CIAC cambia. Il nuovo logo è la storia di un'evoluzione che getta le sue radici nella tradizione per ancorarsi alla modernità. Il quadrato, forma storica del logo CIAC, rappresenta la solidità di una realtà che ha più di 50 anni di storia: una guida lungimirante che ha saputo imprimere una visione sul territorio canavesano. La I che esce, oltre a suggerire la corretta pronuncia del logo, simboleggia il coraggio di superare i propri limiti e dunque la spinta di una sana ambizione verso il futuro. Il font è essenziale e versatile e i colori blu e giallo richiamano rispettivamente l'apertura e l'entusiasmo.

IL LOGO DECLINATO SULLE TRE AREE: SCUOLA PROFESSIONALE, IMPRESE E LAVORO









Responsabilità verso la comunità Iniziative rivolte al territorio

Siamo consapevoli di svolgere un ruolo rilevante rispetto allo sviluppo economico e sociale e al benessere delle comunità in cui operiamo.

Siamo infatti una società consortile nata dalla volontà di aziende, associazioni di categoria, Comuni, Comunità montane, di recuperare e coordinare tra loro le diverse tradizioni formative presenti da decenni sul territorio canavesano. Per questa ragione, lavoriamo costantemente per aggiornare la nostra offerta formativa e per porci attraverso i nostri servizi, come motore di sviluppo e di innovazione (di processo e di prodotto) per gli attori economici del territorio.

A livello organizzativo, sono previste funzioni incaricate di dialogare con porzioni di territorio, quali le Direzioni di Sede Operativa e le Direzioni di area/funzione, al fine di avere una visione di insieme.

Per monitorare l'efficacia del nostro operato sul territorio, controlliame le ricadute a livelle accura-

territorio, controlliamo le ricadute a livello occupazionale, sottoponendo questionari di gradimento nei confronti di utenti ed imprese e verificando la nostra popolarità, in base al numero di uscite su periodici locali e al numero di imprese locali partner.

Iniziative sul territorio piemontese

Durante l'anno formativo 2020/21 abbiamo stretto importanti partnership per offrire agli studenti, alle imprese e ai lavoratori del territorio canavesano nuove opportunità.

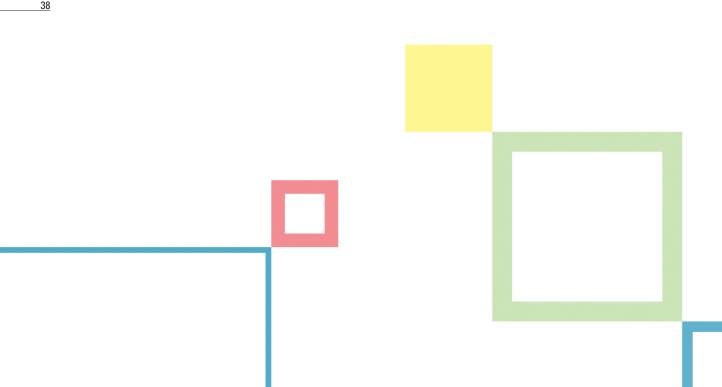
- Con l'Istituto di Istruzione Superiore Olivetti di Ivrea abbiamo siglato un accordo per favorire i passaggi di studenti tra i due istituti: da un lato per consentire ai nostri allievi di frequentare un quarto e un quinto anno per conseguire il diploma, completando il proprio percorso culturale e scolastico; dall'altro per consentire agli iscritti dell'I.I.S. a rischio di dispersione scolastica di trovare in CIAC una valida offerta formativa per conseguire una qualifica professionale ed entrare nel mondo del lavoro.
- Con Forema, società padovana di formazione e consulenza di impresa, abbiamo stretto una partnership per offrire a condizioni vantaggiose alle aziende che desiderano offrire ai loro collaboratori l'opportunità di acquisire, aggiornare o consolidare le proprie competenze tecniche e manageriali, una ricca offerta di oltre cinquanta corsi interaziendali.
- Abbiamo inoltre siglato un accordo con Randstad che si concretizzerà in specifici programmi di sviluppo professionale in funzione degli andamenti del mercato del lavoro e delle necessità del territorio.

Nel giugno 2021 la Direttrice Generale di ClAC, Cristina Ghiringhello, ha sottoscritto insieme a Guido Stratta, Direttore del personale ENEL, il "Contratto viola per l'istituzione dell'Imprenditore della Gentilezza", un ruolo non solo simbolico che identifica gli imprenditori che considerano di primaria importanza l'equilibrio tra risultati, benessere e motivazione del personale aziendale.

ll 30 giugno 2021 si è svolto un seminario sulle tecnologie digitali per l'industria 4.0 organizzato da CIAC in collaborazione con Hoffmann Group, fornitore leader in Europa nel settore degli utensili di qualità, strumenti di misura, soluzioni di arredamento industriale, rivolto alle aziende del territorio.

Continuiamo inoltre, a partecipare, come socio fondatore, alla Fondazione ITS Biotecnologie e Nuove Scienze della vita di Ivrea.

Nell'ambito della responsabilità sociale, supportiamo progetti e corsi che affrontano problematiche d'impatto sociale quali: la dispersione scolastica, l'inclusione sociale e lavorativa di stranieri e la disabilità.





Responsabilità verso le risorse umane

Le persone di CIAC Formazione

Le persone rappresentano per noi il patrimonio più importante. Per tale ragione, lo sviluppo delle risorse diventa ingranaggio fondamentale nel meccanismo di gestione dell'agenzia. All'interno dell'agenzia, infatti, ogni individuo ha la possibilità di accedere ai livelli superiori di responsabilità, in funzione delle proprie capacità e del proprio impegno. Vengono, inol-

tre, incoraggiati i suggerimenti e l'iniziativa personale, al fine di ricreare un'atmosfera di fiducia e creatività, tramite specifici programmi di formazione e favorendo esperienze di lavoro diversificate.

Tutti i dipendenti, indistintamente, devono sentirsi coinvolti nel miglioramento continuo delle prestazioni personali, nell'ambito delle proprie possibilità e capacità.

Di seguito, riportiamo i numeri delle persone di ClAC:

Suddivisione del personale di CIAC per tipologia di contratto (determinato/indeterminato)

TIPOLOGIA DI	2018/2019			2	2019/2020)	2020/2021		
CONTRATTO	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo determinato	4	2	6	6	1	7	1	2	3
Tempo indeterminato	37	39	76	38	39	77	45	44	89
Totale	41	41	82	44	40	84	46	46	92

Suddivisione del personale di CIAC per tipologia di impiego contrattuale (full/part-time)

TIPOLOGIA DI	:	2018/2019	9	2	2019/2020)	2020/2021		
IMPIEGO	Uomini	Donne	Totale Uomini Donne Total			Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti full-time	44	38	82	44	39	83	46	44	90
Dipendenti part-time	0	2	2	0	2	2	0	2	2
Totale	44	40	84	44	41	85	46	46	92

Al termine dell'anno formativo 2020/2021, il numero di dipendenti che lavorano presso l'agenzia è di 92 unità, con una suddivisione tra uomini e donne del 50%. La tipologia contrattuale principalmente utilizzata per i dipendenti di CIAC è quella a tempo indeterminato (circa 98%).

Data la natura del business dell'agenzia, tra i nostri fornitori è presente una significativa rappresentanza di expert/consulenti con partita IVA o a progetto, come riportato nella tabella sottostante.

Collaboratori esterni di CIAC

TIPOLOGIA	:	2018/2019			2019/2020)	2020/2021			
CONTRATTO DI COLLABORAZIONE	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	
Collaboratori a progetto	23	32	55	33	19	52	22	24	46	
Collaboratori a P.IVA	143	138	281	94	108	202	93	110	203	
Totale	166	170	336	127	127	254	115	134	249	

Turnover del personale

La nostra politica di nuove assunzioni si fonda su criteri meritocratici e di selezione. Le persone vengono selezionate a seguito della valutazione di collaborazioni esterne già esistenti o a seguito di un processo di selezione tramite annunci sul sito aziendale o sui social (social recruiting), effettuati dai servizi al lavoro interni. Il processo è, in ogni caso, basato sui principi fondanti dell'agenzia, che escludono qualsiasi genere di discriminazione (genere, razza, religione, ecc.).

ll turnover in entrata è aumentato nel periodo di riferimento, passando dall'11% del 2019/2020 al 15% del 2020/2021.

N.		2	2018/201	9			2	2019/202	.0		:	2020/202	2020/2021		
PERSONE	<30	30-50	>50	Totale	Tasso di turnove	<30 r	30-50	>50	Tasso Totale	di turnove	<30 r	30-50	>50	Totale	Tasso di turnover
Uomini	4	3	-	7	16%	-	5	1	6	14%	-	3	2	5	11%
Donne	-	2	1	3	8%	-	3	-	3	7 %	2	6	1	9	20%
Totale	4	5	1	10	12%	-	8	1	9	11%	2	9	3	14	15%
Tasso di Turnover	100%	10%	3%	12%		0%	16%	3%	11%		100%	16%	9%	15%	

Diminuzione per il dato del personale in uscita, passato da un turnover del 9% nell'anno 2019/2020 all'8% nell'anno formativo 2020/2021.

Turnover in uscita suddiviso per età e genere

N.		2	2018/201	9			2019/2020 2020/2021					1			
PERSONE	<30	30-50	>50	Totale	Tasso di turnove	< 30	30-50	>50	Tasso Totale	di turnove	< 30 r	30-50	>50	Totale	Tasso di turnover
Uomini	-	2	3	5	11%	1	2	3	6	14%	-	1	1	2	4%
Donne	-	2	1	3	8%	-	2	-	2	5%	1	3	1	5	11%
Totale	-	4	4	8	10%	1	4	3	8	9%	1	4	2	7	8%
Tasso di Turnover	0%	8%	13%	10%		0%	8%	8%	9%		50 %	7%	6%	8%	

4

Non discriminazione

Evitiamo qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei nostri collaboratori. La selezione del personale è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati rispetto alle esigenze aziendali, nel rispetto delle pari opportunità di tutti i soggetti interessati, senza alcuna discriminazione in base al sesso, all'età, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche, alle credenze religiose.

Inoltre, come previsto dal Codice Etico, ci impegniamo a tutelare l'integrità morale dei collaboratori garantendo il diritto a condizioni di lavoro rispettose della dignità della persona. Per questo motivo salvaguardiamo i lavoratori da atti di violenza psicologica e contrastiamo qualsiasi atteggiamento o comportamento discriminatorio o lesivo della persona, delle sue convinzioni e delle sue preferenze.

Nell'ottica di promuovere e facilitare la realizzazione di buone prassi nell'ambito delle policy dell'orientamento professionale, del supporto alle carriere e del supporto al placement e all'outplacement in ambito pubblico e privato, è auspicabile stabilire sinergie tra tutti gli interlocutori che, a vario titolo, svolgono attività coerenti con l'obiettivo di favorire l'adattabilità e l'occupabilità delle donne.

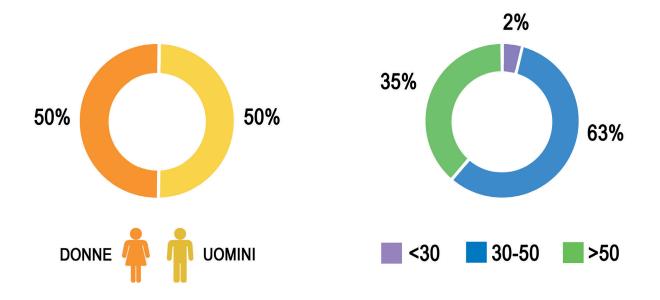
Le finalità principali di una rete gender oriented a livello operativo sono:

- supportare le donne nell'accesso ai diversi servizi che, sul territorio, offrono consulenze specialistiche in chiave di genere (sportelli per l'imprenditoria femminile, servizi di consulenza in materia di diritto del lavoro ecc.);
- promuovere l'incontro tra domanda e offerta di lavoro femminile;
- condividere la progettazione e realizzazione di percorsi formativi finalizzati allo sviluppo delle competenze femminili, anche in relazione alle opportunità offerte dal territorio;
- tarare le "buone prassi" sulle specificità territoriali legate ai tempi delle città ed ai servizi che possono favorire la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.

Nell'ambito dell'inserimento delle persone con disabilità, collaboriamo da anni con i Centri per l'Impiego e con i docenti referenti per la disabilità delle scuole superiori per l'individuazione degli allievi dei corsi dell'azione 2.91.01.04. Inoltre, il nostro settore Servizi al Lavoro procede sistematicamente all'individuazione delle opportunità di occupazione degli allievi in uscita dai corsi.

Riportiamo di seguito le percentuali relative alla composizione del nostro organico nell'anno formativo 2020/2021.





Composizione % del personale dipendente di CIAC per categoria professionale e genere

NUMERO	:	2018/2019			2019/2020)	2020/2021		
PERSONE	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	1%	0%	1%	1%	0%	1%	0%	1%	1%
Impiegati	48%	46%	94%	49%	46%	95%	49%	46%	95%
Operai	4%	1%	5%	2%	1%	4%	1%	3%	4%
Totale	53%	47%	100%	53%	47%	100%	50%	50 %	100%

Composizione % del personale dipendente di CIAC per categoria professionale e fasce d'età

NUMERO .		2018	/2019			2019/2	2020		2020/2021			
PERSONE	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Dirigenti	0%	0%	1%	1%	0%	0%	1%	1%	0%	1%	0%	1%
Impiegati	0%	61%	33%	94%	5%	56%	33%	94%	2%	61%	32%	95%
Operai	0%	1%	4%	5%	0%	1%	4%	5%	0%	1%	3%	4%
Totale	0%	62 %	38%	100%	5%	57 %	38%	100%	2%	63%	35%	100%

Segnaliamo, inoltre, la presenza di 5 impiegati, 3 uomini e 2 donne, appartenenti alle categorie protette, un numero che si conferma sui tre anni formativi di riferimento.

Sicurezza e benessere

Rispettiamo tutti i più elevati standard nazionali e internazionali in tema di salute e sicurezza.

Nell'anno formativo oggetto del presente report, abbiamo provveduto a certificare con perizia asseverata la conformità al D. Lgs. 81/2008 di tutte le macchine utensili delle tre officine meccaniche dove si svolgono le attività di formazione tecnica per gli allievi.

Come stabilito dal Codice Etico, ci impegniamo a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza di tutti i rischi e promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i lavoratori; inoltre, operiamo per tutelare, attraverso azioni preventive, la salute

dei lavoratori e la sicurezza dei luoghi di lavoro.

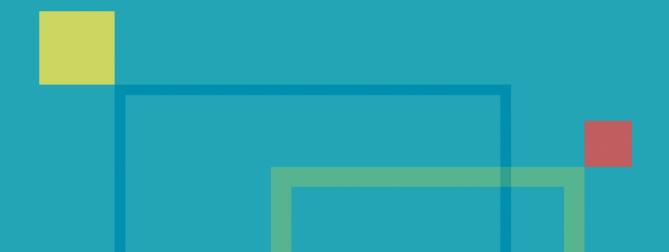
Ci impegniamo a preservare la salute e la sicurezza delle risorse umane, delle risorse patrimoniali e finanziarie della Società, ricercando costantemente le sinergie necessarie non solo all'interno della Società, ma anche all'esterno, al fine di garantire gli obiettivi dell'impresa. Inoltre, ci adoperiamo per il miglioramento continuo dell'efficienza delle strutture aziendali e dei processi che contribuiscono alla continuità dei servizi erogati.

Promuoviamo e diffondiamo quindi una politica lavorativa improntata alla massima cautela tecnicamente raggiungibile anche attraverso la costante formazione ed informazione di tutto il personale dipendente.

Il personale esterno che accede alle strutture aziendali è parimenti informato dei rischi e del sistema di sicurezza aziendale.

All'interno dell'organizzazione, la RSPP si occupa di attuare quanto previsto dal Sistema di prevenzione e protezione per la sicurezza e di valutare l'efficacia delle misure messe in atto.

Nell'anno formativo 2020/2021, come di seguito riportato, non si sono registrati infortuni riferiti ai nostri dipendenti.



Numero di infortuni sul lavoro per i dipendenti di CIAC

NUMERO	:	2018/201	9	2	2019/2020)	2020/2021			
DI CASI	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	
Infortuni sul lavoro	1	1	2	-	-	-	-	-	-	
di cui mortali	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
di cui con gravi conseguenze ¹⁴	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Indice di frequenza degli infortuni ¹⁵	3,0	3,3	3,1	-	-	-	-	-	-	
Ore lavorate	67.331	59.898	127.229	67.112	57.230	124.342	63.762	62.096	125.858	

l maggiori rischi per i lavoratori dipendenti sono legati a possibili infortuni in itinere dovuti alla mobilità tra sedi e visite aziendali. Segnaliamo che, relativamente ai collaboratori esterni, si è verificato, nel corso dei tre anni formativi presi in esame, un infortunio.

Numero di infortuni sul lavoro per i lavoratori esterni di CIAC

NUMERO	:	2018/201	9	2	2019/2020)	2020/2021		
DI CASI	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Infortuni sul lavoro	-	-	-	-	1	1	-	-	-
di cui mortali	-	-	-	-	-	-	-	-	-
di cui con gravi conseguenze ¹⁶	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Indice di frequenza degli infortuni ¹⁷	-	-	-	-	9,8	6,0	-	-	-
Ore lavorate	17.623	23.827	41.450	13.009	20.381	33.390	16.592	22.387	38.979

¹⁴⁻¹⁶ È considerato infortunio con gravi conseguenze quell'infortunio invalidante o che provoca un tempo di recupero superiore ai sei mesi.

¹⁵⁻¹⁷ L'indice di frequenza è calcolato nel seguente modo: [(numero totale di infortuni/ore lavorate) * 200.000].

Formazione e sviluppo

Abbiamo sempre privilegiato la crescita delle competenze e i percorsi di carriera del personale interno.

Utilizziamo e valorizziamo pienamente tutte le professionalità presenti nella struttura mediante l'attivazione delle leve disponibili per favorire lo sviluppo e la crescita dei nostri collaboratori.

In quest'ambito riveste particolare importanza la comunicazione da parte dei responsabili dei punti di forza e di debolezza dei lavoratori, al fine di definire un percorso di miglioramento delle proprie competenze, anche attraverso una formazione mirata.

Mettiamo a disposizione di tutti i lavoratori strumenti informativi e formativi con l'obiettivo di valorizzare le specifiche competenze e conservare il valore professionale del personale.

Nell'anno formativo di riferimento di questo report di sostenibilità abbiamo attivato percorsi di formazione per il nostro personale interno secondo una triplice modalità:

- Corsi di formazione "tecnici" legati all'inserimento del nuovo sistema gestionale per l'intera popolazione aziendale
- Corsi di formazione on line acquistati da Fòrema (società di formazione di Confindustria Padova con cui è in atto una collaborazione): la quasi totalità dei colleghi interni ha potuto scegliere quale corso frequentare all'interno di un catalogo di alta formazione
- Alcune persone hanno fatto richiesta di poter frequentare specifici percorsi di formazione e sono state quindi finanziate iniziative ad hoc

lnoltre, per ogni persona neoassunta prevediamo diverse ore di formazione sia in aula sia on the job in affiancamento a colleghi più esperti.

Al fine di valutare la formazione ricevuta, i dipendenti possono esprimere il proprio giudizio attraverso la compilazione di questionari di soddisfazione.

Ore di formazione medie pro-capite erogate, suddivise per categoria professionale e genere

NUMERO DI ORE MEDIA		2019/2020			2020/2021	
NOWLENG DI ONE WILDIA	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dirigenti	-	-	-	-	-	-
Quadri	-	-	-	-	-	-
Impiegati	21	16	18	20	19	20
Operai	7	19	11	32	2	10
Totale	20	16	18	20	18	19

Le principali aree di intervento hanno quindi riguardato l'aggiornamento o formazione su varie normative specifiche di settore (normativa disabili, orientatori, processi di certificazione delle competenze), l'aggiornamento tecnico-professionale dei docenti di laboratorio (nuovi macchinari e software), interventi sulla didattica e tutta la formazione prevista dal d. Lgs. 81/2008.

L'individuazione di percorsi di crescita di ruolo e di responsabilità avviene in due modalità diverse. Per alcuni ruoli apicali (es. direzione di sede) è il Direttore generale che individua direttamente il/la collega più idoneo/a a ricoprire tale mansione.

Per altri ruoli all'interno dell'organizzazione abbiamo istituito il "job posting": all'interno di un'area della intranet aziendale viene comunicata la posizione aperta, i dettagli di quel ruolo, la sede di riferimento e vengono colloquiate tutte le persone che si candidano a ricoprire tale posizione dando feedback puntuali a ognuno.

Responsabilità ambientale Impatti ambientali dell'agenzia

Ci conformiamo a tutte le normative in ambito nazionale e internazionale nell'ottica del miglioramento continuo dell'efficienza energetica dell'organizzazione. Monitoriamo inoltre il rispetto delle disposizioni a tutela dell'ambiente e attuiamo tutti gli interventi necessari nell'ottica del continuo aggiornamento ed efficientamento.

Tenendo conto dell'attività caratteristica, gli obiettivi che ci prefiggiamo di raggiungere per ridurre l'impatto ambientale sono i seguenti:

- Risparmio energetico;
- Risparmio idrico;
- Affidamento esclusivo a fornitori locali;
- Riduzione dell'utilizzo di carta:
- Sensibilizzazione sulle tematiche ambientali degli utenti e del personale.

Segnaliamo che già dall'anno formativo 2019/20 abbiamo adottato l'utilizzo della carta riciclata per determinate categorie di stampe. Nel primo anno di utilizzo, la quantità di carta riciclata è stata di 270 risme, pari al

25,9% del totale. Nel 2020/21 il numero di risme di carta ecologica è salito a 355. Sempre nell'anno 2019/20 abbiamo distribuito ai dipendenti delle borracce in alluminio e adottato dei distributori per boccioni di acqua per ridurre il consumo di bottigliette di plastica. Purtroppo, in seguito alla situazione sanitaria venutasi a creare con la pandemia da COVID-19, l'utilizzo di tali risorse condivise è stato sospeso a febbraio 2020 e non ripristinato per tutto l'anno 2020/21.

Consumi energetici

Si riportano di seguito i consumi energetici interni disaggregati tra le varie utenze dell'agenzia.

Totale consumi di energia di CIAC (GJ) 18

TIPOLOGIA DI CONSUMO	UNITÀ DI MISURA	2018/2019	2019/2020	2020/2021
Gasolio	GJ	1.441	1.405	1.657
Energia elettrica (acquistata) ¹⁹	GJ	1.523	1.197	1.589
Gas naturale	GJ	3.099	2.250	2.828
Benzina	GJ	48	52	50
Teleriscaldamento	GJ	1.774	1.415	2.002
Totale	GJ	6.058	4.853	8.126

In conformità con quanto previsto dal Greenhouse Gas (GHG) Protocol, il principale standard di rendicontazione delle emissioni, le emissioni sono state suddivise in diverse tipologie. In particolare, le emissioni di Scope 1 derivano dai consumi di gas naturale e gasolio e le emissioni di Scope 2 dai consumi di energia elettrica acquistata.

Il GRI prevede due diversi approcci per calcolare le emissioni appartenenti alla categoria Scope 2: l'approccio "Market-based" e quello "Location-based". L'approccio "Market-based" prevede l'utilizzo di un fattore di emissione definito su base contrattuale con il fornitore di energia elettrica, e tiene conto dei certificati acquistati dall'azienda che attestano l'approvvigionamento di energia elettrica da fonti rinnovabili (es. Garanzie di Origine). Invece l'approccio "Location-based" prevede l'utilizzo di un fattore medio di emissione associato allo specifico mix energetico nazionale per la produzione di energia elettrica. Tale approccio tiene in considerazione il fattore di conversione dell'energia con riferimento alla generazione della stessa nel paese in cui è stata acquistata.

¹⁸ I fattori di conversione utilizzati per il calcolo del consumo energetico sono: per l'energia elettrica 1 kWh = 0,0036 GJ; per il gas naturale 1 Smc=0,03525 GJ nel 2018/2019, 1Smc=0,03530 nel 2019/2020 e 1Smc=0,03528 nel 2020/2021; per il gasolio 1t = 42,88 GJ (nel 2018/2019, nel 2019/2020 e nel 2020/2021); per la benzina 1t=42,82 GJ nel 2018/2019 e nel 2019/2020 1t=43,19 GJ nel 2020/2021.

¹⁹ Si segnala che il Gruppo non ha fatto ricorso all'acquisto di certificati di Garanzie di Origine (GO) per l'acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili.

Totale emissioni del CIAC (tCO₂) ²⁰

TIPOLOGIA DI EMISSIONI	UNITÀ MISURA	31.08.2019	31.08.2020	31.08.2021
Emissioni scopo 2 location-based	tCO ₂	152	244	314
Emissioni scopo 2 market-based	tCO ₂	202	350	458
Emissioni gas naturale	tCO ₂	173	127	159
Emissioni gasolio	tCO ₂	106	103	122
Emissioni benzina	tCO ₂	0	4	4
Emissioni scopo 1	tCO ₂	279	234	285
Totale emissioni scopo 1 + scopo 2 location-based	tCO ₂	431	477	599
Totale emissioni scopo 1 + scopo 2 market-based	tCO ₂	481	584	743

2018/2019, 2019/2020 e 2020/2021:

²⁰ Per il calcolo Location-based sono stati utilizzati i fattori di emissione TERNA 2019 - Confronti internazionali mentre per il calcolo secondo il metodo "Market-based" sono stati utilizzati i fattori di residual mix pubblicati da AlB. Con riferimento alle emissioni di Scope 1 sono stati utilizzati i fattori di conversione Minambiente.

Consumi idrici

L'acqua utilizzata, acquistata da terzi, viene per lo più impiegata nei laboratori di cucina e di acconciatura, il resto per uso domestico negli uffici e nelle sedi.

Totale acque prelevate per tipologia di fonte (Ml)

FORUM	2	018/2019		2019/2020		2020/2021
FONTI	Acqua dolce	Altre tipologie di acqua	Acqua dolce	Altre tipologie di acqua	Acqua dolce	Altre tipologie di acqua
Acque di terzi	4,01	0	4,85	0	5,12	0
Totale	4,01	0	4,85	0	5,12	0

Segnaliamo che nessuna sede dell'agenzia è situata in aree del Piemonte soggette al fenomeno del water stress²¹. L'agenzia si avvale dell'Aqueduct Tool sviluppato dal World Resources Institute per identificare le aree potenzialmente a rischio. Le categorie considerate come water stress si riferiscono alla categorizzazione "extreme scarcity" (scarsità estrema) e "scarcity" (scarsità) dello strumento.

Rifiuti

Nell'ambito della gestione dei rifiuti, gran parte degli smaltimenti effettuati, nel rispetto delle procedure previste dalla legge, sono dovuti a materiali di scarto delle esercitazioni (ferro, oli) o a esito di rottamazioni di beni non più in uso. I dati relativi al 2020/2021, di molto superiori agli anni precedenti, sono dovuti al ritorno a pieno regime delle attività di tutte le sedi.

Suddivisione rifiuti prodotti per metodo di smaltimento (in tonnellate)

	Unità		2018/	2019		2019	/2020		2020	/2021
Metodo di smaltimento	di misura	Pericolosi	Non pericolosi	Totale	Pericolosi	Non pericolosi	Totale	Pericolosi	Non pericolosi	Totale
Recupero ²²	t	0,56	30,42	30,98	0,05	8,36	8,41	0,05	41,87	41,92
Altro	t	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale	t	0,56	30,42	30,98	0,05	8,36	8,41	0,05	41,87	41,92

²¹ Lo strumento del WRI è disponibile online alla pagina web: https://www.wri.org/our-work/project/aqueduct. Per l'analisi, sono stati tenuti in considerazione i risultati emersi nella colonna "baseline water stress".

²² È incluso il recupero attraverso produzione di energia.

Negli anni formativi considerati, non sono al momento monitorabili i quantitativi di materiali riciclati utilizzati.

Conserviamo i rifiuti prodotti in modo appropriato, per tempi e modalità e procediamo al loro trattamento a norma di legge facendo ricorso unicamente a fornitori in possesso degli specifici ed espressi titoli abilitativi, previsti dalle normative in vigore e, ove effettuiamo in proprio il trasporto dei rifiuti non pericolosi, tale attività sarà esclusivamente limitata (ai fini di conferimento) a soggetti autorizzati al successivo trattamento ed eseguita in modo occasionale e saltuario a termini di legge, per frequenza e quantità.

Osserviamo, inoltre, con scrupolo il sistema di tracciabilità dei rifiuti in vigore, richiedendo ai fornitori di provare il regolare trattamento dei rifiuti.

In aggiunta, recepiamo le raccomandazioni e le indicazioni fornite dalle Istituzioni Pubbliche per diffondere il principio orizzontale dello **sviluppo sostenibile**. Per tale ragione, la tutela della qualità dell'aria e dell'acqua, la conservazione delle risorse e della biodiversità, la gestione dei rifiuti e altri temi ambientali di stringente attualità vengono trattati e approfonditi attraverso opportune e mirate contestualizzazioni formative, in presenza di docenti esperti e testimonianze appropriate.

Siamo sempre più interessati ad individuare percorsi volti a condividere e analizzare esempi concreti di iniziative imprenditoriali, che rafforzino il ruolo che ciascuna organizzazione è chiamata a ricoprire nella sfida alla sostenibilità economica, ambientale e sociale. L'obiettivo è quello di fornire ai partecipanti dei corsi di formazione informazioni utili sulle attuali tendenze manageriali orientate verso i temi della sostenibilità ambientale. Questi ultimi richiedono infatti lo sviluppo di abilità e competenze per creare nuove opportunità economiche, sostenere gli investimenti a favore della transizione all'energia pulita ed individuare nuove fonti di crescita. A tal fine durante l'anno formativo 2020/21 la nostra proposta didattica si è arricchita di alcuni titoli inerenti alle tematiche ambientali:

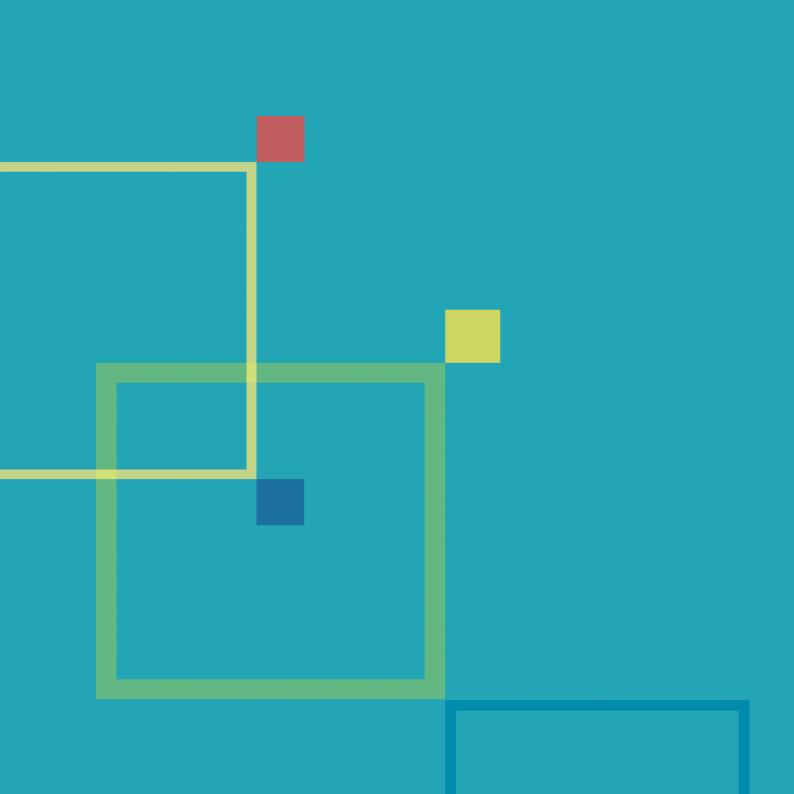
- IL D.LGS.116/2020 E LE NOVITÀ IN MATERIA DI GESTIONE DEI RIFIUTI
- IL D.LGS.102/2020 E LE NOVITÀ IN MATERIA DI EMISSIONI IN ATMOSFERA
- SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE UNI EN ISO 14001:2015
- · Adempimenti delle imprese in materia di CONAI
- Life Cycle Assessment

10. Perimetro, impatto degli aspetti materiali e raccordo con il GRI

Nella tábella seguente sono state indentificate le attività e/o il gruppo di attività che sono state definite materiali, l'area di impatto delle stesse con riferimento alle attività e al perimetro dell'agenzia ed il relativo coinvolgimento delle agenzie nelle stesse. Per coinvolgimento diretto si rimanda al fatto che la tematica risulta materiale in seguito ad un'attività direttamente controllata dalle agenzie mentre nel coinvolgimento indiretto rientrano tutti quegli aspetti che le agenzie contribuiscono a causare attraverso le attività collegate. La tabella illustra inoltre il raccordo tra tematiche materiali e tematiche "specific" del GRI Content Index.

55	5		

Macro-area	Tematiche materiali	Perimetro di impatto	Coinvolgimento dell'organizzazione	Tematica GRI
	Relazioni con le istituzioni, trasparenza, etica ed integrità	Agenzia	Causato dall'Agenzia	Conformità socio-economica Anti-corruzione
Governance, Compliance e	Performance economica-finanziaria e governance	Agenzia	Causato dall'Agenzia	Performance economica
Responsabilità Economica	Qualità della didattica e soddisfazione degli utenti	Agenzia	Causato dall'Agenzia	N/A
	Comunicazione	Agenzia	Causato dall'Agenzia	Etichettatura di prodotti e servizi Privacy dei clienti
Responsabilità verso la Comunità	Rapporti con il territorio	Agenzia	Causato dall'Agenzia	N/A
	Orientamento e placement	Agenzia	Causato dall'Agenzia	N/A
Responsabilità verso gli Studenti	Offerta formativa, innovazione e internazionalizzazione	Agenzia	Causato dall'Agenzia	N/A
	Pari opportunità e diritto alla formazione	Agenzia	Causato dall'Agenzia	N/A
Responsabilità Ambientale	Impatti ambientali	Agenzia	Causato dall'Agenzia	Energia Emissioni Acqua Scarichi e rifiuti
Responsabilità verso le risorse umane	Sicurezza e benessere, formazione e sviluppo del personale e non discriminazione	Agenzia	Causato dall'Agenzia	Occupazione Salute e sicurezza sul lavoro Formazione e istruzione Non-discriminazione Diversità e pari opportunità



11. GRI Content Index

GRI Standard	Disclosure	Pagina	Omissioni
GRI 101: PRINCIPI D	I RENDICONTAZIONE (2016)		
GRI 102: GENERAL	DISCLOSURE (2016)		
Profilo dell'organiza	zazione		
	102-1 Nome dell'organizzazione	5	
	102-2 Principali marchi, prodotti e/o servizi	25-30	
	102-3 Sede principale	5	
	102-4 Aree geografiche di operatività	5	
	102-5 Assetto proprietario e forma legale	5, 14-18	
	102-6 Mercati serviti	5	
	102-7 Dimensione dell'organizzazione	6,19-21, 39-40	
GRI 102: General Disclosures	102-8 Caratteristiche della forza lavoro	39-40	
Disclosules	102-9 Catena di fornitura dell'Organizzazione	24	
	102-10 Cambiamenti significativi dell'Organizzazione e della sua catena di fornitura	Non si segnalano cambiamenti signifi- cativi avvenuti nel biennio 2020/2021.	
	102-11 Applicazione dell'approccio prudenziale alla gestione dei rischi	L'organizzazione applica il principio di precauzione	
	102-12 Iniziative esterne	Non si segnalano iniziative esterne per l'occupazione nel corso del biennio 2020/2021.	
	102-13 Principali partnership e affiliazioni	11	
Strategia			
GRI 102: General Disclosures	102-14 Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale	3	

×

GRI Standard	Disclosure	Pagina	Omissioni
Etica e integrità			
GRI 102: General Disclosures	102-16 Valori, principi, standard e regole di comportamento dell'Organizzazione	7	
Governance			
GRI 102: General Disclosures	102-18 Struttura di Governo dell'Organizzazione	14-16	
Coinvolgimento d	egli stakeholder		
	102-40 Elenco degli stakeholder	11	
GRI 102: General Disclosures	102-41 Accordi di contrattazione collettiva	Tutti i dipendenti dell'agenzia risultano coperti da accordi di contrattazione collettiva.	
	102-42 Identificazione e selezione degli stakeholder	11-12	
	102-43 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	11-12	
	102-44 Aspetti chiave emersi dal coinvolgimento degli stakeholder	12	
Pratiche di report	ing		
	102-45 Entità incluse nel Bilancio Consolidato	4	
	102-46 Definizione dei contenuti del Report e del perimetro dei topic materiali	4	
	102-47 Elenco dei topic materiali	13	
GRI 102: General Disclosures	102-48 Modifiche di informazioni contenute nei precedenti Report	4	
	102-49 Cambiamenti significativi in termini di topic materiali e loro perimetro	4	
	102-50 Periodo di rendicontazione	4	

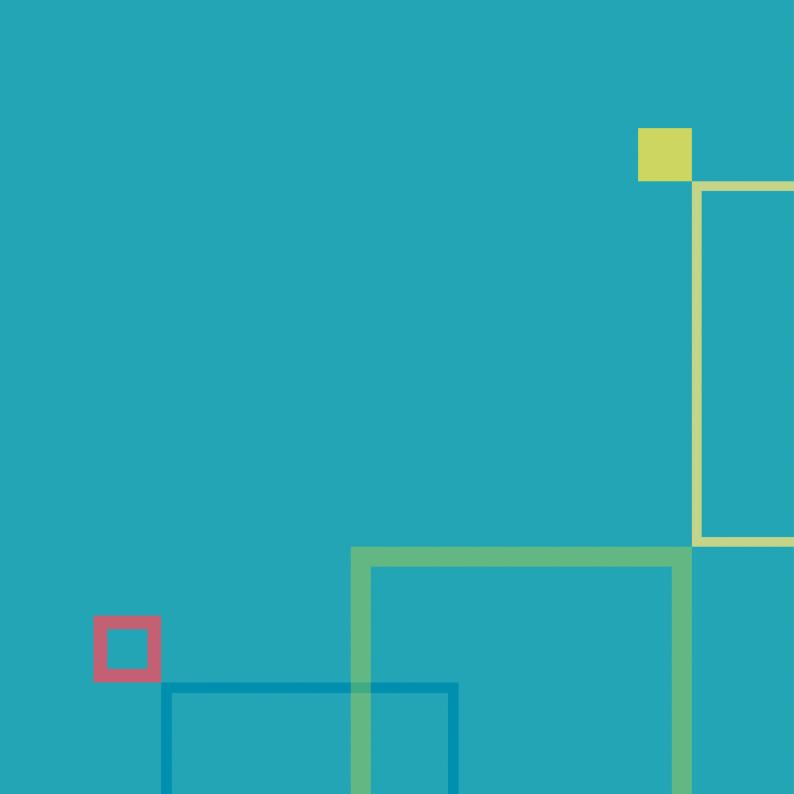
F	(

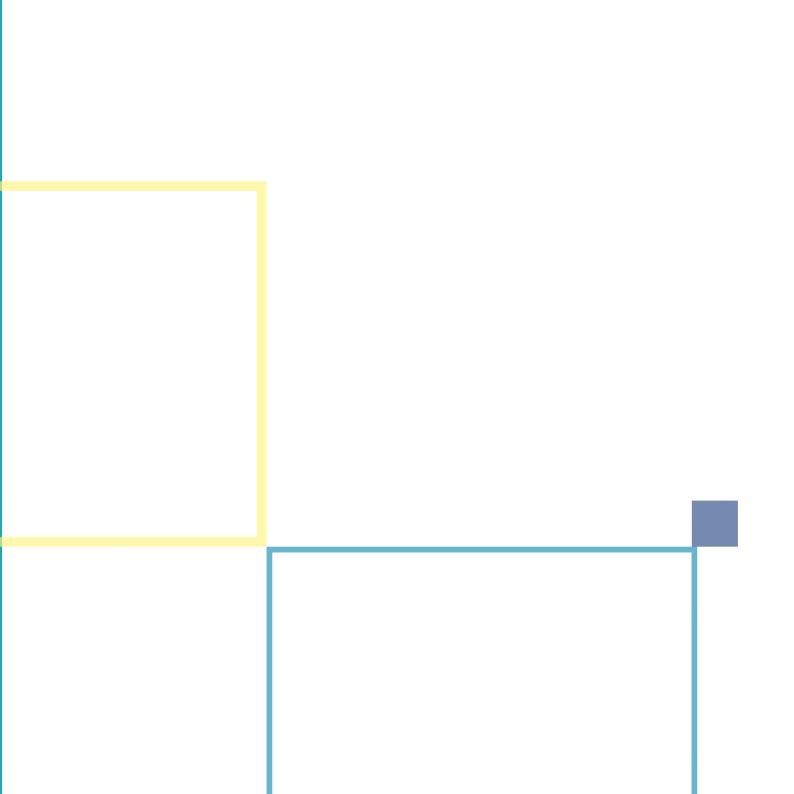
GRI Standard	Disclosure	Pagina	Omissioni
	102-51 Data di pubblicazione del Report più recente	4	
	102-52 Periodicità di rendicontazione	4	
	102-53 Contatti per informazioni sul Report	4	
GRI 102: General Disclosures	102-54 Indicazione dell'opzione "In accordance" scelta	4	
	102-55 Indice dei contenuti GRI	57-62	
	102-56 Attestazione esterna	Non è presente alcuna attestazione esterna.	
TEMATICHE MA	TERIALI		
Performance ec	onomico-finanziaria e governance		
GRI 103: Management Approach	103-1 Materialità e perimetro	13, 19-21, 54-55	
	103-2 Approccio alla gestione della tematica	19-21	
	103-3 Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	19-21	
GRI 201: Economic Performance	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	21	
Relazioni con le	istituzioni, trasparenza, etica e integrità		
051.400	103-1 Materialità e perimetro	13, 17-18, 54-55	
GRI 103: Management	103-2 Approccio alla gestione della tematica	17-18	
Approach	103-3 Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	17-18	
GRI 205: Anti Corruzione	205-2 Comunicazione e formazione su policy e procedure anti-corruzione	17	
			I

GRI Standard	Disclosure	Pagina	Omissioni
GRI 205: Anti Corruzione	205-3 Casi di corruzione accertati e azioni intraprese	Non si sono verificati casi di corruzione nel corso degli anni formativi 2018/2019 2019/2020 - 2020/2021	
GRI 419: Conformità socio-economica	419-1 Non-compliance a regolamenti e leggi in materia sociale ed economica	Nel periodo di rendi- contazione in oggetto, non sono state rilevate sanzioni significative in relazione a leggi e regolamenti in materia socioeconomica.	
Impatti ambiental	i		
	103-1 Materialità e perimetro	13, 49-53,54-55	
GRI 103: Management	103-2 Approccio alla gestione della tematica	49-53	
Approach	103-3 Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	49-53	
GRI 302: Energia	302-1 Consumi energetici interni all'organizzazione	50	
GRI 303: Acqua	303-1 Prelievo di acqua per fonte	52	
GRI 305: Emissioni	305-1 Emissioni dirette di gas ad effetto serra (Scopo 1)	51	
GNI 305. EIIIISSIOIII	305-2 Emissioni indirette di gas ad effetto serra (Scopo 2)	51	
GRI 306: Scarichi e rifiuti	306-2 Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	52	
Sicurezza e benes	ssere, formazione e sviluppo del personale e non discri	iminazione	
GRI 103:	103-1 Materialità e perimetro	13, 39-48, 54-55	
Management	103-2 Approccio alla gestione della tematica	39-48	
Approach	103-3 Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	39-48	
GRI 401: Occupazione	401-1 Nuovi assunti e turnover del personale	41	

GRI Standard	Disclosure	Pagina	Omissioni
GRI-403: Salute e sicurezza sul lavoro	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza lavorativa	45-46	
	403-2 Identificazione del pericolo, misurazione del rischio, indagine sugli incidenti	45-46	
	403-3 Servizi per la salute sul lavoro	45-46	
	403-4 Partecipazione dei lavoratori, consultazione e comunicazione sulla salute e sicurezza lavorativa	45-46	
	403-5 Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza professionale	45-46	
	403-6 Promozione della salute lavorativa	45-46	
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti diretti sulla salute e sicurezza lavorativa collegati alle relazioni commerciali	45-46	
	403-9 Infortuni sul lavoro	45-46	
GRI 404: Formazione e istruzione	404-1 Ore medie di formazione per anno e per dipendente	47-48	
GRI 405: Diversità e Pari Opportunità	405-1 Diversità degli organi di governo e dei dipendenti	16, 42-44	
GRI 406: Non discriminazione	406-1 Casi di discriminazione e azioni intraprese	Nel periodo di rendicon- tazione in oggetto, non si sono verificati casi di discriminazione all'interno dell'agenzia.	
Comunicazione			
GRI 103: Management Approach	103-1 Materialità e perimetro	13, 35, 54-55	
	103-2 Approccio alla gestione della tematica	35	
	103-3 Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	35	
GRI 417: Etichet- tatura di prodotti e servizi	417-3 Casi di non-conformità relativi all'attività di marketing	Nel periodo di rendicon- tazione in oggetto, non si sono verificati casi di non conformità relativi alle attività di marketing.	

GRI Standard	Disclosure	Pagina	Omissioni		
GRI 418: Privacy dei clienti	418-1 Reclami riguardanti la violazione della privacy e la perdita dei dati dei clienti	Nel periodo di rendicontazio- ne in oggetto, le agenzie non hanno ricevuto alcun reclamo per la perdita di dati sensibili.			
Offerta formativa,	innovazione e internazionalizzazione				
GRI 103: Management Approach	103-1 Materialità e perimetro	13, 25-28, 54-55			
	103-2 Approccio alla gestione della tematica	25-28			
	103-3 Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	25-28			
Qualità della dida	nttica e soddisfazione degli utenti				
GRI 103: Management Approach	103-1 Materialità e perimetro	13, 33-34, 54-55			
	103-2 Approccio alla gestione della tematica	33-34			
	103-3 Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	33-34			
Orientamento e p	acement				
	103-1 Materialità e perimetro	13, 29-30, 54-55			
GRI 103:	103-2 Approccio alla gestione della tematica	29-30			
Management Approach	103-3 Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	29-30			
Rapporti con il territorio					
GRI 103: Management Approach	103-1 Materialità e perimetro	13, 37-38, 54-55			
	103-2 Approccio alla gestione della tematica	37-38			
	103-3 Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	37-38			
Pari opportunità e	diritto alla formazione				
GRI 103: Management Approach	103-1 Materialità e perimetro	13, 31-32, 54-55			
	103-2 Approccio alla gestione della tematica	31-32			
	103-3 Valutazione dell'approccio alla gestione della tematica	31-32			







Report di Sostenibilità Bilancio sociale 2020/2021

www.ciacformazione.it







