

pia.gruppohera.it • www.gruppohera.it



LA NOSTRA BUSSOLA

missione, valori e
principi di funzionamento
dell'azienda

Avere una
visione
comune
di cosa sia la
nostra azienda
e di quali
siano i valori
su cui fondare il suo
sviluppo costituisce
la base del nostro successo.



Siamo convinti che in un'azienda
di servizi la capacità di **soddisfare
i clienti** e la **crescita futura
dipendano** strettamente dalla
coesione tra i singoli che vi lavorano,
cioè **da tutti noi**.

Insieme abbiamo definito una
Missione e identificato una **Carta
dei Valori e dei Principi**
di funzionamento dell'azienda
ai quali ci ispiriamo nelle nostre
attività quotidiane.

la missione

cosa è chiamata
a realizzare Hera
oggi e in futuro

Hera vuole essere la migliore multiutility italiana per i suoi clienti, i lavoratori e gli azionisti, attraverso l'ulteriore sviluppo di un originale modello di impresa capace di innovazione e di forte radicamento territoriale, nel rispetto dell'ambiente.

Per Hera essere la migliore vuol dire rappresentare un motivo di orgoglio e di fiducia per:

i clienti,

perché ricevano, attraverso un ascolto costante, servizi di qualità all'altezza delle loro attese;

le donne e gli uomini che lavorano nell'impresa,

perché siano protagonisti dei risultati con la loro competenza, il loro coinvolgimento e la loro passione;

gli azionisti,

perché siano certi che il valore economico dell'impresa continui ad essere creato, nel rispetto dei principi di responsabilità sociale;

il territorio di riferimento,

perché sia la ricchezza economica, sociale e ambientale da promuovere per un futuro sostenibile;

i fornitori,

perché siano attori della filiera del valore e partner della crescita.



i valori

i valori sono
i principi nei quali
ci riconosciamo

integrità

trasparenza

responsabilità personale

coerenza



integrità

Hera è un'azienda in cui la correttezza, l'onestà, l'equità e l'imparzialità dei comportamenti all'interno e all'esterno dell'impresa costituiscono un comune modo di sentire e di agire.

Nella condivisione di questi principi si instaurano rapporti duraturi con clienti e fornitori, generale trasparenza nelle relazioni con i terzi, consono ed equo riconoscimento del lavoro dei collaboratori.

trasparenza

Hera si impegna a fornire a tutti i suoi interlocutori, in modo chiaro, completo e tempestivo, le informazioni relative alle azioni condotte a tutti i livelli d'impresa.

Per Hera essere trasparenti significa adottare strumenti di gestione aperti al dialogo con i propri interlocutori con l'obiettivo di corrispondere alle attese di informazione e conoscenza degli impatti economici, sociali e ambientali delle attività aziendali.



**“Orgogliosi di essere
un Gruppo di persone
corrette e leali”**

**“Sinceri e chiari
verso tutti gli
interlocutori”**



responsabilità personale

Lavorare in Hera comporta un impegno ad instaurare un rapporto fiduciario con i propri colleghi e, più in generale, con tutti gli interlocutori.

È ritenuto essenziale impegnarsi con lealtà ed efficacia per conseguire gli obiettivi aziendali con la consapevolezza dei propri compiti e delle proprie responsabilità.

coerenza

Tutti coloro che operano per Hera sono chiamati, a tutti i livelli, ad attuare quotidianamente in ogni azione la missione, i valori e i principi di funzionamento dell'azienda.

Essi sono ritenuti base fondante della pianificazione strategica, degli obiettivi e della gestione operativa.



**“Impegnati per
il bene dell’azienda
insieme”**

**“Concentrati nel fare
ciò che diciamo”**



i principi di funzionamento dell'azienda

le linee di condotta che
Hera intende mantenere
per raggiungere gli
obiettivi strategici
che si è data

creazione di valore e responsabilità
sociale e ambientale

qualità ed eccellenza del servizio

efficienza

innovazione e miglioramento continuo

coinvolgimento e valorizzazione

volontà di scegliere



creazione di valore e responsabilità sociale e ambientale

Hera si impegna a coniugare valore economico e sociale con l'obiettivo di soddisfare nel tempo le legittime aspettative di tutti coloro che entrano in relazione con essa: clienti, lavoratori, azionisti, fornitori, istituzioni e comunità locali.

Hera persegue una gestione responsabile delle risorse naturali e l'uso di soluzioni volte a migliorare l'impatto ambientale delle proprie attività.

qualità ed eccellenza del servizio

La soddisfazione del cliente rappresenta un elemento fondamentale per la crescita del Gruppo che intende essere percepito come fornitore di soluzioni, capace di comprendere i bisogni e di offrire servizi di qualità elevata.

In Hera l'agire quotidiano mira a fornire una risposta unica e affidabile alle attese dei clienti. Organizzazione, professionalità e cultura di Hera evolvono avendo come punto di riferimento l'ascolto e il servizio al cliente.



**“Essere un’impresa
costruita per durare nel
tempo e per migliorare la
società e l’ambiente delle
generazioni future”**

**“Essere focalizzati
sul cliente e mostrargli
sempre una sola faccia”**



efficienza

Hera si impegna a perseguire con velocità gli obiettivi fissati introducendo in ogni attività il principio di ottimizzazione:
nella gestione delle risorse umane, così come in quella delle risorse finanziarie e tecnologiche impiegate.

innovazione e miglioramento continuo

Hera si pone l'obiettivo di introdurre ai diversi livelli organizzativi tutti gli aspetti dell'innovazione "utile e possibile": tecnologica, organizzativa, gestionale e di processo.
Hera intende agire ogni giorno per la manutenzione e il miglioramento concreto delle proprie attività.
È volontà di Hera sostenere e promuovere l'attitudine al cambiamento.



**“Valorizzare
e non sprecare le risorse
disponibili”**

**“Sentirsi parte di una
squadra che genera idee
e migliora le cose”**



coinvolgimento e valorizzazione

Hera si impegna a valorizzare l'esperienza e sviluppare le competenze di tutti, a promuovere la cooperazione e lo scambio di conoscenze, affinché il lavoro sia fonte di soddisfazione e orgoglio per le persone, oltre che fattore rilevante per il successo dell'impresa.

Si vogliono premiare i comportamenti coerenti con la missione e con i valori.

Hera intende promuovere, attraverso la cultura del dialogo, la diffusione dell'informazione e lo spirito di appartenenza ad un gruppo unico e integrato.

volontà di scegliere

Nel perseguire la propria missione Hera selezionerà le aree di business e i piani di sviluppo per accrescere il proprio valore e per essere sempre più competitiva sul mercato.

La differenziazione sulla base del merito caratterizzerà il processo di riconoscimento e valorizzazione dei lavoratori.



**“Condividere conoscenze
per migliorarsi e
migliorare”**

**“Scegliere
la soluzione più utile
per crescere”**



Missione, Valori
e Principi di funzionamento
sono stati elaborati
coinvolgendo tutti i lavoratori
del Gruppo Hera
e sono stati approvati dal
Consiglio di Amministrazione
di Hera S.p.A.
il 26.06.2006



Ideazione e coordinamento del progetto editoriale:
Corporate Social Responsibility
Relazioni Esterne - Comunicazione Interna
Hera S.p.A. - Bologna

Progettazione grafica e realizzazione:
TLA Editrice s.r.l. - Ferrara

Per la stampa di questo impaginato è stata utilizzata carta
ecologica riciclata al 100% Cyclus Offset

Finito di stampare nel mese di Settembre 2006