

“Un anno per la sicurezza” nel Gruppo Hera: il valore aziendale della ricerca applicata

In primo piano



Il punto di vista del Prof. Bacchini, componente del Comitato Scientifico del progetto “Un anno per la sicurezza” nel Gruppo Hera, rispetto al valore della ricerca scientifica applicata nei vari progetti in corso e la loro positiva ricaduta operativa nella realtà aziendale.

Associare ricerca scientifica a risultati concreti e misurabili, abbinare approfondimento culturale a strumenti operativi effettivamente utili, è assai difficile, soprattutto in azienda; ancor più difficile è farlo in un contesto delicatissimo, molto complesso, naturalmente portato, nel bene come nel male, alla strumentalizzazione e alla retorica, come la sicurezza e la salute dei lavoratori nei luoghi di lavoro, nel quale ricerca e cultura non possono restare “sulla carta” ma devono tradursi in misure tecniche, in procedure operative, in soluzioni lavorative. Ciò nonostante Hera ci sta riuscendo, e bene. *A pagina 2*

HerAcademy: è nata la Corporate University del Gruppo Hera

È nata la Corporate University del Gruppo Hera, per valorizzare e accrescere le competenze dei lavoratori di Hera e per mantenere e redistribuire sul territorio uno straordinario patrimonio di conoscenza presente in azienda e nel sistema universitario. *A pagina 3*

VolontariHeraPer... 1 tonnellata di alimenti!

Una settantina di lavoratori di Hera hanno partecipato a “VolontariHeraPer”, il progetto di volontariato aziendale dedicato nel 2011 alla Giornata Nazionale della Colletta Alimentare. Quasi 1 tonnellata di alimenti raccolti dai volontari Hera nel solo punto vendita di Bologna. *A pagina 4*

Quando la carta si rigenera in carcere

Nasce la cartiera artigianale Manolibera. Un progetto di Hera in collaborazione con Techne e Comieco, che nella Casa Circondariale di Forlì vede i detenuti impegnati nel produrre oggetti con carta e cartone, da destinare alla vendita. *A pagina 5*

Progetti in pillole *A pagina 6*

- ◆ Hera alla Coop con l'etichetta dell'acqua
- ◆ Indagine sul clima interno: l'indice sale a 64
- ◆ Con Hera, l'auto fa il pieno di energia
- ◆ Il sito web del Gruppo ancora sul podio
- ◆ Grande successo per l'App del “Rifiutologo”
- ◆ Avviato CiboAmico nella mensa Hera di Ferrara
- ◆ Sicurezza sul lavoro: certificate anche Herambiente e Uniflotte
- ◆ Prorogato il bonus sociale teleriscaldamento

La newsletter digitale VedoHera è disponibile on-line sul sito www.gruppohera.it nella sezione dedicata alla Responsabilità sociale.

VedoHera n° 12, gennaio 2012.

Iscrizione al Tribunale di Bologna n° 7876 del 17.09.08
Direttore responsabile: Filippo M. Bocchi

Comitato di redazione: Paola Brandolini, Silvia Cicchelli, Claudio Coltelli, Ennio Dottori, Riccardo Finelli, Chiara Lambertini, Gabriele Magli, Micaela Maini, Gianluca Principato

Hanno collaborato al presente numero: Francesco Bacchini, Alessandro Camilleri

Realizzazione web: Hera S.p.A. - Relazioni Esterne

Progetto editoriale: Segest S.p.A.

Fotografie: Hera S.p.A.

“Un anno per la sicurezza” nel Gruppo Hera: il valore aziendale della ricerca applicata

In primo piano

I punto di vista del Prof. Bacchini, componente del Comitato Scientifico del progetto “Un anno per la sicurezza” nel Gruppo Hera, rispetto al valore della ricerca scientifica applicata nei vari progetti in corso e la loro positiva ricaduta operativa nella realtà aziendale.



Associare ricerca scientifica a risultati concreti e misurabili, abbinare approfondimento culturale a strumenti operativi effettivamente utili, è assai difficile, soprattutto in azienda; ancor più difficile è farlo in un contesto delicatissimo, molto complesso, naturalmente portato, nel bene come nel male, alla strumentalizzazione e alla retorica, come la sicurezza e la salute dei lavoratori nei luoghi di lavoro, nel quale ricerca e cultura non possono restare “sulla carta” ma devono tradursi in misure tecniche, in procedure operative, in soluzioni lavorative. Ciò nonostante Hera ci sta riuscendo, e bene.

Tutti i progetti di ricerca, approvati nell’ambito dell’iniziativa “Un anno per la sicurezza” nel Gruppo Hera, stanno evidenziando, infatti, insieme a un alto livello di qualità

scientifici, risultati molto interessanti, ossia misure concrete e applicazioni pratiche, utili e vantaggiose, frutto di un vicendevole sostegno professionale, di una visione tecnico-organizzativa comune, di un’effettiva integrazione culturale fra lavoro, produzione e sicurezza, ambiti nient’affatto inconciliabili.

Tali risultati, secondo una direttrice astratta e concreta nello stesso tempo, contribuendo all’evoluzione e al rafforzamento dell’identità collettiva e individuale dell’impresa, rappresentano, senza dubbio, un importantissimo valore aziendale nella competizione economico-organizzativa globalizzata.

E ciò non solo per il Gruppo Hera e per i suoi stakeholder, ma, a ben vedere, anche per tutte le aziende della sua filiera, per il suo territorio e per l’intera collettività, ivi comprese le pubbliche amministrazioni con prerogative di controllo e vigilanza in materia di sicurezza.

Non potrebbero rendere una testimonianza migliore della vocazione collettiva e dell’alta rilevanza sociale dell’iniziativa, progetti di ricerca come quello avente a oggetto la definizione del modello economico relativo agli impatti dell’organizzazione e della gestione della sicurezza, che si propone di definire la rendicontazione dei costi per la sicurezza sul lavoro, oppure quello sull’incremento della qualità e sul monitoraggio dei fornitori, che intende definire le modalità per una selezione realmente qualitativa delle imprese appaltatrici dal punto di vista della sicurezza o, ancora, quello sulle linee guida nazionali della sicurezza nei servizi ambientali, ormai acquisito come buona prassi a livello nazionale da INAIL o quello sull’alcoolismo e la sicurezza che si concretizza nella stesura di un apposito regolamento, ma anche quello sul tavolo tematico territoriale con le pubbliche amministrazioni chiamate a vigi-

lare e controllare la sicurezza nel territorio e nei luoghi di lavoro.

Altri progetti invece, come ad esempio quelli aventi a oggetto la certificazione del sistema di sicurezza aziendale, anche integrato, o l’analisi dei comportamenti soggettivi sicuri, quello finalizzato a definire la metodologia per la valutazione dello stress lavoro-correlato o l’istituzione del tutor osservatore, o la definizione delle misure operative per la sicurezza delle macchine, pur rivolgendosi alla specifica realtà delle aziende del Gruppo Hera, propongono, comunque, soluzioni lavorative interne innovative e assai efficaci, capaci, non solo di essere esportate all’interno del Gruppo stesso, ma anche al suo esterno, diventando, così, un fondamentale punto di riferimento culturale.

Prof. Francesco Bacchini, Professore Aggregato di Diritto del Lavoro e delle Relazioni Industriali e Sindacali Università di Milano Bicocca

Il Comitato scientifico del progetto “Un anno per la sicurezza nel Gruppo Hera” è composto da tre specialisti nel campo del lavoro, della sicurezza e della salute in tre diverse discipline: giuridica, economica e psicosociale (Giuridica: Prof. Francesco Bacchini, Professore Aggregato di Diritto del Lavoro e delle Relazioni Industriali e Sindacali Università di Milano Bicocca; Economica: Prof. Marco Frey, Direttore Istituto di Management Scuola Superiore Sant’Anna Pisa; Psicosociale: Prof. Carlo Galimberti, Direttore Centro Studi e Ricerca Psicologia della Comunicazione Università Cattolica Milano).



HerAcademy: è nata la Corporate University del Gruppo Hera

È nata la Corporate University del Gruppo Hera, per valorizzare e accrescere le competenze dei lavoratori di Hera e per mantenere e ridistribuire sul territorio uno straordinario patrimonio di conoscenza presente in azienda e nel sistema universitario.

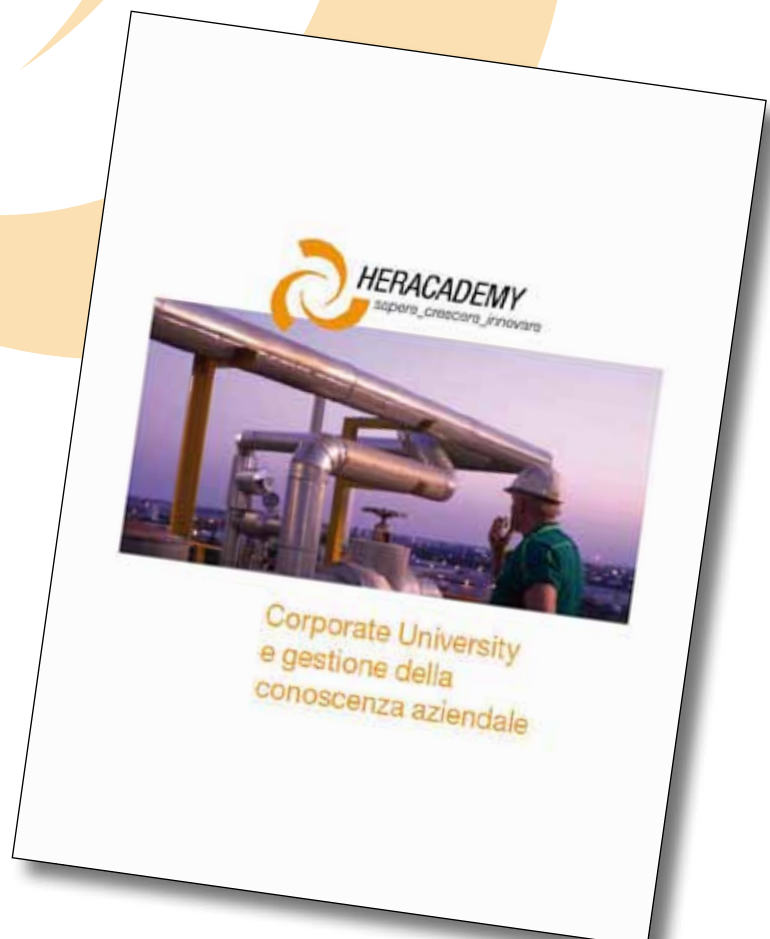
Durante il convegno "Beni privati, beni pubblici e beni sociali. L'organizzazione della conoscenza nel settore delle public utilities e il progetto HerAcademy", tenutosi a Bologna nel dicembre scorso, è stata presentata HerAcademy, la Corporate University del Gruppo Hera. Durante il convegno è stata presentata anche la ricerca del CRISP (Centro Interuniversitario sui Servizi di Pubblica Utilità) che ha attestato gli standard qualitativi della formazione Hera e ha realizzato lo studio di fattibilità per la prima Corporate University fra le local utility.

La ricerca del CRISP ha confermato l'importanza dell'attività formativa svolta in Hera: per il 2011 si sono svolte, in media, circa 23 ore di formazione per dipendente (in linea con l'andamento degli ultimi anni), rispetto alle circa 20 ore erogate in media dalle altre aziende del settore, con il coinvolgimento di quasi tutta la popolazione aziendale (circa il 95%) in almeno un'iniziativa formativa. Oltre agli investimenti economici e organizzativi sostenuti, già da diversi anni si sono valorizzate le competenze distintive presenti all'interno del Gruppo, ricorrendo sempre più frequentemente alla docenza interna.

La ricerca del CRISP si è conclusa con lo studio di fattibilità per una "università aziendale" del Gruppo Hera. HerAcademy infatti si configura come luogo di incontro tra le strategie aziendali, le istanze e gli stimoli interni in materia di formazione e l'avanzamento scientifico in materia di sviluppo del capitale umano. HerAcademy è stata pensata sia per valorizzare e accrescere ulteriormente le competenze del personale Hera, sia per mantenere e ridistribuire sul territorio uno straordinario patrimonio

di conoscenza presente in azienda e nel sistema universitario. La forma organizzativa di HerAcademy prevede un Comitato di Coordinamento, presieduto dall'Amministratore Delegato di Hera, che rappresenta un momento di sintesi delle tre componenti principali del progetto: il Vertice Aziendale, la Direzione Centrale Personale e Organizzazione e il Comitato Scientifico di estrazione accademica. "Il risultato raggiunto con HerAcademy", spiega Maurizio Chiarini, Amministratore Delegato di Hera S.p.A., "non è

solo il punto d'arrivo di un percorso intrapreso sin dalla nascita di Hera, ma è anche e soprattutto lo stimolo per continuare a investire nel capitale umano. Gli investimenti su conoscenza e risorse umane hanno, infatti, sempre rivestito per il Gruppo la medesima importanza di quelli effettuati su impianti e infrastrutture. Solo attraverso una continua qualificazione delle nostre risorse, infatti, è possibile mantenere e accrescere sia i livelli di servizio sia la gratificazione di tutti coloro che lavorano, e lavoreranno, in Hera".



VolontariHeraPer... 1 tonnellata di alimenti!



Una settantina di lavoratori di Hera hanno partecipato a "VolontariHeraPer", il progetto di volontariato aziendale dedicato nel 2011 alla Giornata Nazionale della Colletta Alimentare. Quasi 1 tonnellata di alimenti raccolti dai volontari Hera nel solo punto vendita di Bologna.

Sabato 26 novembre 2011 si è tenuta in tutta Europa la Giornata della Colletta Alimentare, organizzata in Italia dalla Fondazione Banco Alimentare onlus, con l'alto patrocinio della Presidenza della Repubblica. Al termine della giornata i volontari hanno raccolto nel nostro paese 9.600 tonnellate di alimenti, più di 1.000 in Emilia-Romagna. Una settantina i lavoratori del Gruppo Hera che hanno partecipato nella propria città grazie al progetto di volontariato aziendale VolontariHeraPer. E a Bologna 20 lavoratori e lavoratrici di Hera hanno gestito da soli il banchetto presso il supermercato Cadoro di via Giuriolo, raccogliendo in totale 971 chilogrammi di alimenti!

In Emilia-Romagna, la Giornata è stata organizzata e gestita dagli oltre 10.000 volontari messi in campo dalla Fondazione Banco Alimentare Emilia-Romagna. I VolontariHeraPer si sono affiancati a essi presso alcune delle più rilevanti strutture commerciali delle nostre città. Hera ha contribuito così agli ottimi risultati della Colletta Alimentare del 2011: nelle sei province in cui Hera è presente sono state raccolte 790 tonnellate di prodotti, presso circa 750 punti vendita. In questo modo sono stati quindi donati preziosi alimenti alle quasi 100.000 persone assistite nelle oltre 600 strutture caritative accreditate dalla Fondazione Banco Alimentare nel territorio in cui opera Hera.

La partecipazione dei lavoratori di Hera alla Giornata Nazionale della Colletta Alimentare grazie al progetto VolontariHeraPer ha raggiunto non solo importanti risultati in termini di aumento della quantità degli alimenti raccolti, ma ha creato anche una condivisione di valori e un rafforzamento delle relazioni tra i partecipanti, andando anche nella

direzione di uno sviluppo dei rapporti con associazioni di volontariato del territorio. Su quest'ultimo aspetto va evidenziato l'avviarsi, e in alcuni casi l'ulteriore sviluppo, di un dialogo con i lavoratori di Hera che svolgono attività di volontariato nel loro tempo libero. A questo proposito è stata effettuata una ricognizione sulle disponibilità al volontariato aziendale, sulle associazioni con cui poter collaborare, e in maniera più generale, sulle complessive esperienze di volontariato condotte dai lavoratori Hera. A seguito dell'indagine sono stati attivati canali di comunicazione interna con l'obiettivo di facilitare lo scambio delle esperienze di volontariato attuate dai lavoratori.

Quando la carta si rigenera in carcere

Nasce la cartiera artigianale *Manolibera*. Un progetto di Hera in collaborazione con *Techne e Comieco*, che nella Casa Circondariale di Forlì vede i detenuti impegnati nel produrre oggetti con carta e cartone, da destinare alla vendita.

Il laboratorio artigianale "Manolibera" è stato inaugurato a fine 2011 presso la Casa Circondariale di Forlì. Guidato da un artista e da un maestro cartai, farà rinascere la carta grazie al lavoro dei detenuti del carcere.

Manolibera è un piccolo atelier, il primo in Italia all'interno di un carcere, che tratta materie prime cartacee riutilizzabili (carta e cartone) non ancora diventate rifiuti. Con questo materiale realizzerà eleganti manufatti artistici quali carta da lettere e oggetti vari per enti, istituzioni, negozi e librerie. Un lavoro quotidiano per i detenuti, che favorirà le relazioni sociali tra di loro e verso l'esterno, preparandoli a un futuro reinserimento sociale. Il progetto è stato avviato da Hera in collaborazione con la Società Cons. di Formazione Professionale *Techne*, il Consorzio Nazionale Recupero e Riciclo degli Imballaggi a base Cellulosica (*Comieco*) e la Cooperativa *CILS* di Cesena. Nel corso del 2011 si sono poi aggiunti altri sostenitori quali la Direzione Provinciale del Lavoro di Forlì-Cesena, la Provincia di Forlì-Cesena, la Camera di Commercio, il Comune di Forlì, il Comune di Cesena e l'Unione dei Comuni del Rubicone.

Il progetto nasce da un'idea di Giuseppe Bertolino, pittore e scultore siciliano che vive a Forlì e che conduce da 8 anni il Laboratorio di Pittura all'interno del carcere forlivese con ottimi risultati. Partendo dalle sue sperimentazioni con materiali quali tele e carte, ha coinvolto nel progetto il maestro cartai Franco Conti (che insegna all'Accademia delle Belle Arti di Catania e dirige la cartiera artigianale *Aetna* di Acireale).

Circa 10 detenuti, da gennaio 2011, hanno imparato la tecnica di lavorazione scelta, ossia un procedimento di origine arabo-

chinese, producendo opere con il torchio, usando i colori e gli inchiostri tipografici. I detenuti lavoreranno su commesse attraverso la cooperativa *CILS* che offrirà loro un'opportunità di lavoro stabile e duratura. Ogni prodotto sarà debitamente certificato, per garantirne la provenienza dalla Casa Circondariale di Forlì.

Questo progetto conferma l'impegno del Gruppo Hera nel coniugare l'attenzione per l'ambiente al sostegno alle iniziative sociali. Il progetto vuole far diventare la cartiera un'attività produttiva vera e propria. In più, mira alla prevenzione della produzione di rifiuti: prima ancora di buttarla via, la carta diventa arte e si rigenera, riducendo l'impatto ambientale. Tra l'altro le quantità di carta non mancano: basti pensare che solo nel 2010 Hera ha raccolto, nei 181 comuni che serve, 206 mila tonnellate di carta e cartone. Di questi, è stato recuperato il 90,3% (64,6 kg per abitante).

Manolibera si aggiunge ad altri progetti in cui Hera è impegnata per il coinvolgimento sociale e la diffusione della coscienza ambientale. Come *RAEE in Carcere*, con i laboratori di pretrattamento e separazione per l'avvio al recupero dei rifiuti elettrici ed elettronici all'interno delle carceri di Bologna, Ferrara e Forlì, e *RAEEbilitando*, ideato con il Consorzio *Remedia* e *OPIMM*, che a Bologna organizza attività formative con ragazzi diversamente abili, attivi nello smontaggio e nella separazione di *RAEE* e così favoriti nell'inserimento lavorativo.



Hera alla Coop con l'etichetta dell'acqua

Impianti all'avanguardia, quasi 400.000 analisi l'anno e la massima trasparenza già dal 2008 sul web e con il report "In buone acque". In questo modo Hera distribuisce acqua buona e sicura e tutte le informazioni per una scelta consapevole, portando il proprio contributo alla nuova fase della campagna "Acqua di Casa Mia" lanciata da Coop proprio per sensibilizzare i consumatori su una scelta di consumo consapevole della risorsa acqua. A gennaio nei punti Coop Estense di Modena e Ferrara sono stati organizzati alcuni punti informativi con tecnici Hera e, soprattutto, sono stati affissi in tutti i punti vendita nelle corsie riservate all'acqua minerale, manifesti con l'etichetta dell'acqua del rubinetto e reso disponibile altro materiale informativo.



Indagine sul clima interno: l'indice sale a 64

La quarta indagine di clima interno effettuata a settembre 2011 con un questionario erogato a tutti i lavoratori del Gruppo Hera, ha segnato una partecipazione del 63% rispetto al 57% del 2009: quasi 4.000 le persone che hanno compilato il questionario. L'indice di soddisfazione, balzato a 64 su una scala da 1 a 100, è aumentato di ben 6 punti rispetto al 2009, segnando così un incremento di 14 punti rispetto alla prima indagine effettuata nel 2005. La generale positività dei dati è distribuita in modo pressoché omogeneo sulle varie aree indagate dal questionario mostrando che le azioni di miglioramento a valle della precedente indagine hanno prodotto esiti positivi. Per i prossimi due anni sono state progettate ulteriori iniziative di miglioramento.



Con Hera, l'auto fa il pieno di energia

A fine 2011 a Imola e Modena Hera ha installato i primi 20 punti per la ricarica dei veicoli elettrici, all'interno del programma "Mi Muovo elettrico" della Regione Emilia-Romagna che, d'intesa con Hera, Enel e i Comuni interessati, prevede l'installazione di circa 100 punti di ricarica per veicoli elettrici tra Reggio Emilia e Rimini. I veicoli saranno ricaricabili con una tessera per l'abilitazione della fornitura collegata al contratto di vendita di energia con il fornitore scelto, oppure tramite l'integrazione del contratto nella carta regionale "Mi Muovo elettrico". Hera, inoltre, ha presentato al Motor Show "Hera Mobility" l'app per iPhone che consente di trovare in tutta Italia la colonnina di ricarica pubblica più vicina.



Il sito web del Gruppo ancora sul podio

La decima edizione della classifica KWD Webranking 2011 Italia Top 100, la ricerca annuale che valuta la qualità della comunicazione corporate on-line delle 101 maggiori società italiane per capitalizzazione, ha premiato Hera con il terzo posto a 85,5 punti, preceduta solo da Eni e Telecom. Il punteggio medio nazionale non arriva a 37 punti.

Hera si conferma ai vertici nazionali anche nella comunicazione della responsabilità sociale sul web. La classifica elaborata dalla società svedese Lundquist che nel 2011 ha monitorato l'impegno delle 50 maggiori società italiane nel comunicare con i propri siti internet le performance di natura sociale, vede Hera al 3° posto con 79 punti, a fronte di una media nazionale ferma a 35,4.



Grande successo per l'App del "Rifiutologo"

L'applicazione (App) "Rifiutologo", il vademecum progettato da Hera che elenca i vari tipi di rifiuto prodotti normalmente in ambito domestico associandoli alla corretta modalità di conferimento, da ottobre 2011 è scaricabile gratuitamente dall'Apple Store, il sito della Apple per il download di file multimediali e applicazioni. Realizzata in collaborazione con Officine Digitali, al pari della versione cartacea distribuita da Hera a oltre 2 milioni di cittadini questa App è in grado di assisterli quotidianamente nelle scelte di conferimento dei rifiuti.

Oltre 15.000 i clienti Hera che a oggi hanno scaricato l'App del Rifiutologo e 740 quelli che hanno scaricato da Android Market la versione 2.0 dell'applicazione.



Avviato CiboAmico nella mensa Hera di Ferrara

Lo scorso ottobre è stato avviato anche nella nuova mensa aziendale Hera di Ferrara, in cui pranzano circa 180 lavoratori ogni giorno, il recupero degli alimenti non consumati del progetto CiboAmico. Ogni pomeriggio i volontari dell'associazione Viale K ritirano i contenitori contenenti gli alimenti, che vengono consumati la sera stessa dalla comunità di via Mambro. Circa tredici i pasti completi recuperati e donati ogni giorno grazie a questa iniziativa dalla forte valenza territoriale e sociale che mette in relazione soggetti diversi operanti nella realtà locale, creando una rete solidale e sostenibile. Avviato a novembre 2009 con il supporto di Last Minute Market, CiboAmico è oggi presente nelle cinque principali mense Hera e ha già consentito di donare più di 17.000 pasti completi, evitando inutili sprechi e riducendo i rifiuti prodotti.



Sicurezza sul lavoro: certificate anche Herambiente e Uniflotte

Herambiente, società del Gruppo Hera con circa 560 lavoratori e primo operatore in Italia nel trattamento e smaltimento di rifiuti con circa 80 impianti, ha ottenuto la certificazione OHSAS 18001 relativa alla sicurezza e alla salute sul lavoro. Il riconoscimento è stato rilasciato da DNV sotto la supervisione di Accredia, l'ente unico italiano che fa da garante finale al sistema di assicurazione della qualità. Stesso riconoscimento anche per Uniflotte (circa 140 lavoratori), la società del Gruppo Hera che gestisce i circa 3 mila automezzi che si muovono nel territorio servito. L'impegno di Hera nel raggiungimento di queste importanti certificazioni si inserisce nell'ambito del progetto "Un anno per la sicurezza".



Prorogato il bonus sociale teleriscaldamento

Hera ha confermato anche per il 2011 il bonus sociale teleriscaldamento. Questa agevolazione, introdotta in maniera volontaria e con la collaborazione dei Comuni, ha riconosciuto alle famiglie economicamente svantaggiate un risparmio sulla spesa per il teleriscaldamento. La famiglia doveva avere un ISEE non superiore a 7.500 euro o a 20.000 euro in caso di famiglia con tre figli a carico. Il bonus ha riguardato i clienti domestici che utilizzano il teleriscaldamento gestito da Hera con un contratto di fornitura diretto o con un impianto condominiale nei territori di Bologna, Cesena, Ferrara, Imola e Modena.

