

[pia.gruppohera.it](http://pia.gruppohera.it) • [www.gruppohera.it](http://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