

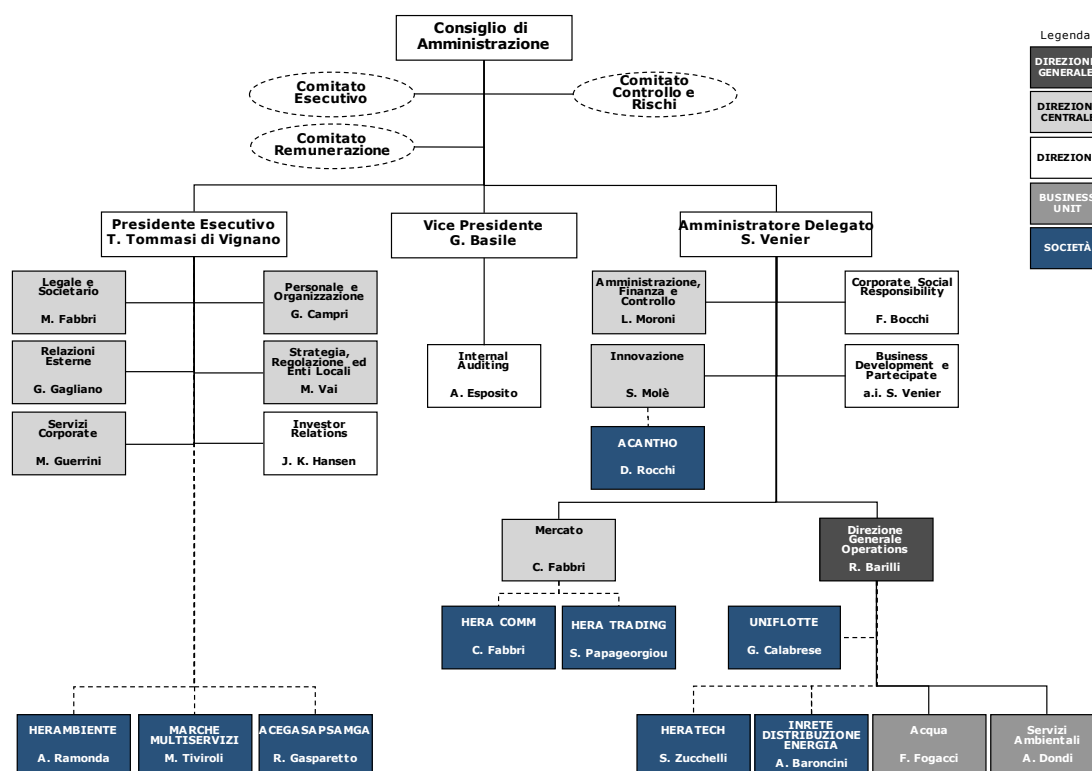
1.14

Organizzazione del personale, relazioni industriali, sviluppo e formazione

Risorse umane

I dipendenti del Gruppo Hera a tempo indeterminato al 30 giugno 2018 sono 8.555 (perimetro consolidato), con la seguente divisione per qualifica: dirigenti (149), quadri (533), impiegati (4.593), operai (3.280). Questo assetto è la conseguenza nel 2018 di 133 entrate, 212 uscite e della variazione di perimetro societario che comporta una riduzione pari a 49 unità (Alea AmbienteSpa, Blu Ranton Srl, Medea Spa e Megas. Net Spa). Le assunzioni sono state frutto essenzialmente di un turnover qualitativo con inserimento di personale qualificato.

Organizzazione



Nel dettaglio, nel corso del primo semestre 2018 è stata progettata un'evoluzione organizzativa, formalizzata con decorrenza 1° luglio 2018, che ha portato a un'ulteriore razionalizzazione del modello organizzativo di Heratech Srl, attraverso la semplificazione dell'organizzazione fondamentale della società e attraverso la confluenza verso Inrete Distribuzione Energia Spa di tutte le attività connesse alla progettazione, preventivazione e realizzazione di lavori in ambito energia elettrica.

Principali evoluzioni in ambito Direzione Generale Operations

In ambito Inrete Distribuzione Energia Spa, con decorrenza 1° luglio 2018, è stata razionalizzata l'organizzazione fondamentale della società, attraverso l'ulteriore specializzazione delle attività di distribuzione per filiera di business (gas ed energia elettrica), la focalizzazione delle attività di standardizzazione, sviluppo progetti e del presidio della misura e telegestione in un unico ambito organizzativo trasversale.

Alla data del 30 giugno 2018 risulta realizzata una revisione del modello organizzativo della Direzione Mercato Industria di Herambiente Spa che ha visto l'integrazione delle attività e dei processi commerciali di Waste Recycling Spa all'interno di Herambiente Servizi Industriali Srl con l'intento di focalizzare ulteriormente le strutture commerciali sulla base dei segmenti di mercato serviti, in ottica di miglioramento della customer experience complessiva. Al 30 giugno 2018 risultano altresì completate le attività propedeutiche al superamento della Funzione Servizi Operativi e alla ricollocazione delle relative attività e risorse all'interno di Herambiente Spa con l'obiettivo di valorizzare l'efficacia e l'efficienza complessiva dei processi gestiti e la semplificazione delle relazioni con il vertice di Herambiente Spa.

Principali evoluzioni in ambito del Gruppo Herambiente

Nell'ambito della Direzione Centrale Mercato di Hera Spa, si segnalano in particolare:

- con efficacia gennaio 2018, la revisione organizzativa della Direzione Customer Experience Management di Hera Comm Srl, volta a migliorare ulteriormente i livelli di qualità del servizio e di customer satisfaction in un'ottica di customer experience e di miglioramento continuo, proseguendo l'integrazione dei processi customer relationship management (Crm) precedentemente allocati in ambito Mercato Famiglie e Mercato Aziende;
- con efficacia giugno 2018, il tuning organizzativo della Direzione Commerciale e Marketing di Hera Comm Srl, con particolare riferimento alla costituzione della Funzione Innovazione Commerciale volta a potenziare i processi di scouting e di sviluppo dell'innovazione in ambito commerciale energy;
- con efficacia maggio 2018, la revisione organizzativa di Hera Servizi Energia Srl, in un'ottica di maggiore orientamento al mercato, in termini di ottimizzazione delle attività di gestione clienti e ulteriore focalizzazione commerciale sui segmenti di business.

Principali evoluzioni in ambito Direzione Centrale Mercato

In ambito Enti Centrali si segnalano in particolare:

- con efficacia maggio 2018, la nomina del Data Protection Officer del Gruppo Hera in ambito Direzione Qualità, Sicurezza e Ambiente, in osservanza al Regolamento generale in materia di protezione dei dati personali n° 2016/679 (General data protection regulation o Gdpr) e al fine di favorire un approccio omogeneo nell'applicazione a livello di Gruppo;
- la revisione organizzativa della Direzione Centrale Pianificazione, Affari Regolamentari ed Enti Locali, rinominata Direzione Centrale Strategia, Regolazione ed Enti Locali e volta a rafforzare ulteriormente il focus sulle attività di pianificazione strategica e policy making, di regolazione e sistemi tariffari, e infine di area management nell'ambito dei diversi territori dell'Emilia Romagna.

Principali evoluzioni in ambito enti centrali

Relazioni Industriali

In data 23 aprile 2018 sono stati sottoscritti gli accordi per tutto il personale del Gruppo Hera concernenti la consuntivazione degli indicatori del premio di risultato per l'anno 2017, l'individuazione dei nuovi indicatori del premio di risultato per l'anno 2018, la conciliazione dei tempi vita-lavoro. Quest'ultimo accordo in particolare, oltre alla proroga della sperimentazione dello smart-remote working e l'erogazione di servizi di time-saving, prevede la cessione a titolo gratuito delle ferie/permessi/riduzione orario di lavoro ("ore solidali") da parte di ogni lavoratore ai colleghi per consentire agli stessi di assistere figli minori e/o il coniuge che, a causa di disabilità e/o malattia grave, necessitano di cure costanti. L'Azienda a fronte di una giornata ceduta da parte di ciascun lavoratore, integrerà tale cessione con un'ulteriore mezz'ora. A seguito dell'acquisizione della maggioranza delle quote societarie da parte del Gruppo Hera, è stato sottoscritto un accordo, valevole per gli anni 2018-2019, riguardante l'implementazione di un sistema economico incentivante (compreso il welfare di Gruppo) per i dipendenti di Aliplast Spa, con l'obiettivo di avviare un percorso di graduale integrazione e armonizzazione con i trattamenti applicati nel Gruppo (compreso il premio di risultato). Sono stati inoltre sottoscritti gli accordi sul piano di formazione finanziata 2018 nonché il verbale di incontro sul piano formativo 2018. Nell'Area Emilia Romagna, al fine di un più razionale utilizzo della centrale di cogenerazione di Imola, è stato definito un nuovo orario di lavoro per il personale inserito in turno h24. In ambito Direzione Servizi Ambientali di Hera Spa è stata definita l'intesa relativa all'installazione di un sistema di localizzazione gps (denominato hergo ambiente) sui mezzi dell'area ambiente e valevole per i territori di Cesena e Ravenna. Tale intesa recepisce quanto previsto dal disciplinare tecnico Atersir relativo all'affidamento della gestione dei rifiuti urbani e assimilati nei territori di Cesena e Ravenna. In coerenza con l'evoluzione del modello organizzativo del

pronto intervento energia elettrica di Inrete Distribuzione Energia Spa nel territorio modenese, è stata raggiunta l'intesa per il superamento del servizio di pronto intervento in turno h16 in luogo dell'introduzione di un orario di lavoro giornaliero dal lunedì al venerdì. Contestualmente al superamento del servizio di pronto intervento in turno h16 è stato affinato il modello organizzativo di reperibilità. In ambito Direzione Servizi Ambientali di Hera Spa è stato sottoscritto l'accordo sindacale relativo al superamento del servizio di reperibilità fuori dal normale orario di lavoro. E' stata inoltre raggiunta una intesa circa l'implementazione di un sistema di reperibilità fuori dal normale orario di lavoro in ambito Uniflotte Srl.

Nell'area Friuli Venezia Giulia e Veneto sono stati sottoscritti gli accordi finalizzati al cambiamento organizzativo del servizio di reperibilità in ambito Direzione Energia Elettrica di AcegasApsAmga Spa e di Hera Luce Srl per le aree territoriali di Trieste e Gorizia. Sono stati inoltre sottoscritti gli accordi sulla formazione finanziata per AcegasApsAmga Spa e per Hestambiente Srl. Nell'area delle Marche sono sottoscritti gli accordi sindacali relativi alla procedura di fusione per incorporazione di Megas. Net Spa in Marche Multiservizi Spa e sulla formazione finanziata.

Sviluppo

Nel primo semestre 2018 sono state avviate le iniziative di formazione e diffusione del modello di leadership, con diverse modalità verranno coinvolte circa 5000 persone. Nel primo semestre è stata effettuata anche la formazione in presenza in aula per tutti i quadri e dirigenti del Gruppo Hera. Le iniziative e le attività proseguiranno anche nel secondo semestre 2018.

Si è conclusa la prima fase del progetto pilota sullo smart working e si è avviata la seconda fase che coinvolge circa 400 persone, questa fase continuerà fino alla fine del 2018.

Formazione

Nel primo semestre del 2018, a livello di Gruppo, sono state erogate complessivamente 114.598 ore di formazione: pro capite sono state 13,6 ore, pari al 54% circa del target 2018 complessivo, e circa 94% dei dipendenti è stato già coinvolto in almeno un'attività di formazione. L'investimento economico, al netto dei costi del personale in formazione e dei docenti interni, è stato di 430.589 euro. I dati confermano l'impegno consistente sia di carattere economico che di risorse che il Gruppo dedica alla valorizzazione e allo sviluppo continuo del capitale umano, anche attraverso il proseguimento delle attività di HerAcademy, la corporate university del Gruppo.

In relazione alle iniziative HerAcademy, si segnalano in particolare la settima edizione dell'iniziativa di orientamento universitario e la quinta edizione dell'iniziativa di orientamento al mondo del lavoro, nonché l'avvio del terzo anno di gestione dei percorsi di alternanza scuola-lavoro, basati su una logica di integrazione tra le competenze aziendali e quelle scolastiche e avviati a seguito del protocollo d'intesa stipulato nel 2015 con l'ufficio scolastico regionale dell'Emilia Romagna. Per l'anno scolastico 2017-2018 è stato consolidato l'ampliamento del perimetro in tutti i territori dei Gruppi Hera e AcegasApsAmga.

Nell'ambito del progetto HER@futura, è stato attivato il percorso di sviluppo delle competenze digitali di base rivolto a tutte le risorse del Gruppo, in funzione del proprio livello di digital readiness.

Welfare

Il 23 Gennaio 2018 è ripartito Hextra – il sistema di welfare unico per tutte le società del Gruppo Hera personalizzabile nelle scelte individuali, che resterà attivo fino al 18 novembre 2018. A ciascun dipendente a tempo indeterminato e determinato è stata assegnata una quota welfare flessibile pari a 385 euro.

In continuità con l'anno precedente anche per il 2018 verrà destinata una quota istruzione aggiuntiva per i dipendenti che hanno figli in età scolare dall'asilo nido fino alla scuola secondaria superiore.

Le principali novità del 2018 riguardano:

- la possibilità di convertire fino al 50% del premio di risultato 2017, in un'ulteriore quota welfare senza alcun aggravio fiscale;
- la seconda edizione delle borse di studio universitarie che, con criteri di equità e meritocrazia, ha premiato i migliori risultati accademici ottenuti nell'anno accademico 2016/2017 mettendo a disposizione 40 borse di studio da 750 euro l'una;
- la seconda edizione dei percorsi di approfondimento linguistico "Un'estate nel mondo con intercultura", con 10 borse di da 2.000 euro ciascuna per gli studenti delle scuole superiori;
- la gestione della quinta edizione dei centri estivi per i figli dei dipendenti. Un'esperienza sempre positiva in cui sono stati messi a disposizione centri estivi a condizioni particolarmente vantaggiose e un contributo aggiuntivo a copertura di quota parte della spesa di iscrizione e frequenza sostenute;
- l'introduzione di nuove iniziative e servizi in tutti gli ambiti di Hextra in funzione dei bisogni emergenti dei dipendenti nella fase di ascolto 2017 a sottolineare la centralità delle persone nello sviluppo del piano e stimolare la creazione di una cultura comune di welfare partecipato.

Scelte, tutte queste, che testimoniano la costante attenzione del Gruppo nei confronti dei propri lavoratori come fattore chiave per il conseguimento degli obiettivi aziendali attraverso un investimento continuo nello sviluppo di Hextra e che ci collocano tra le principali realtà nazionali nel campo del welfare aziendale.