



La gestione della responsabilità sociale nel Gruppo Hera

Bologna, 26 giugno 2007

Il Gruppo Hera

Il Gruppo Hera è nato il 1° novembre 2002 dall'aggregazione di 13 aziende di servizi pubblici operanti in Emilia Romagna.

In seguito all'acquisizione di Agea Ferrara nel 2004 e Meta Modena nel 2005, Hera diventa la prima multiutility in Italia per fatturato.

Il Gruppo Hera offre servizi energetici, idrici e ambientali in 6 province dell'Emilia Romagna: Bologna, Forlì-Cesena, Ravenna, Rimini, Ferrara e Modena.

Alcuni dati significativi (anno 2006):

Ricavi: 2,3 miliardi di €

Popolazione servita: circa 2,7 milioni

Gas venduto: circa 2,4 miliardi di m³

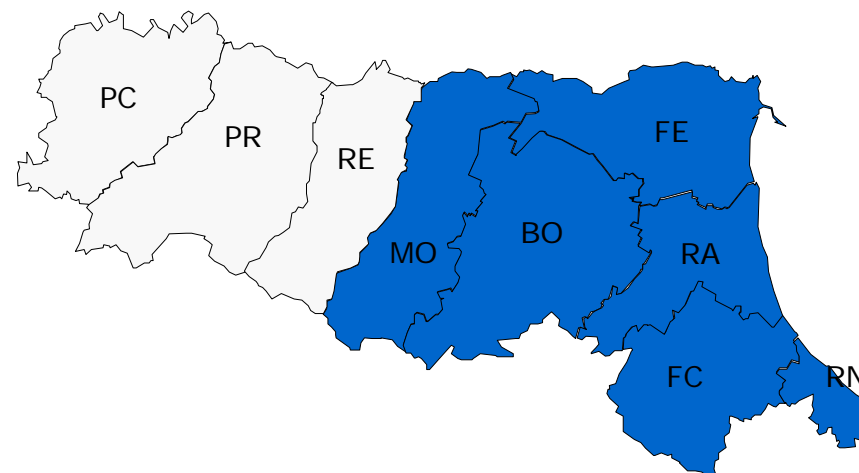
Acqua venduta: oltre 243 milioni di m³

Rifiuti raccolti: oltre 1,6 milioni di t

Rifiuti trattati: circa 4,0 milioni di t

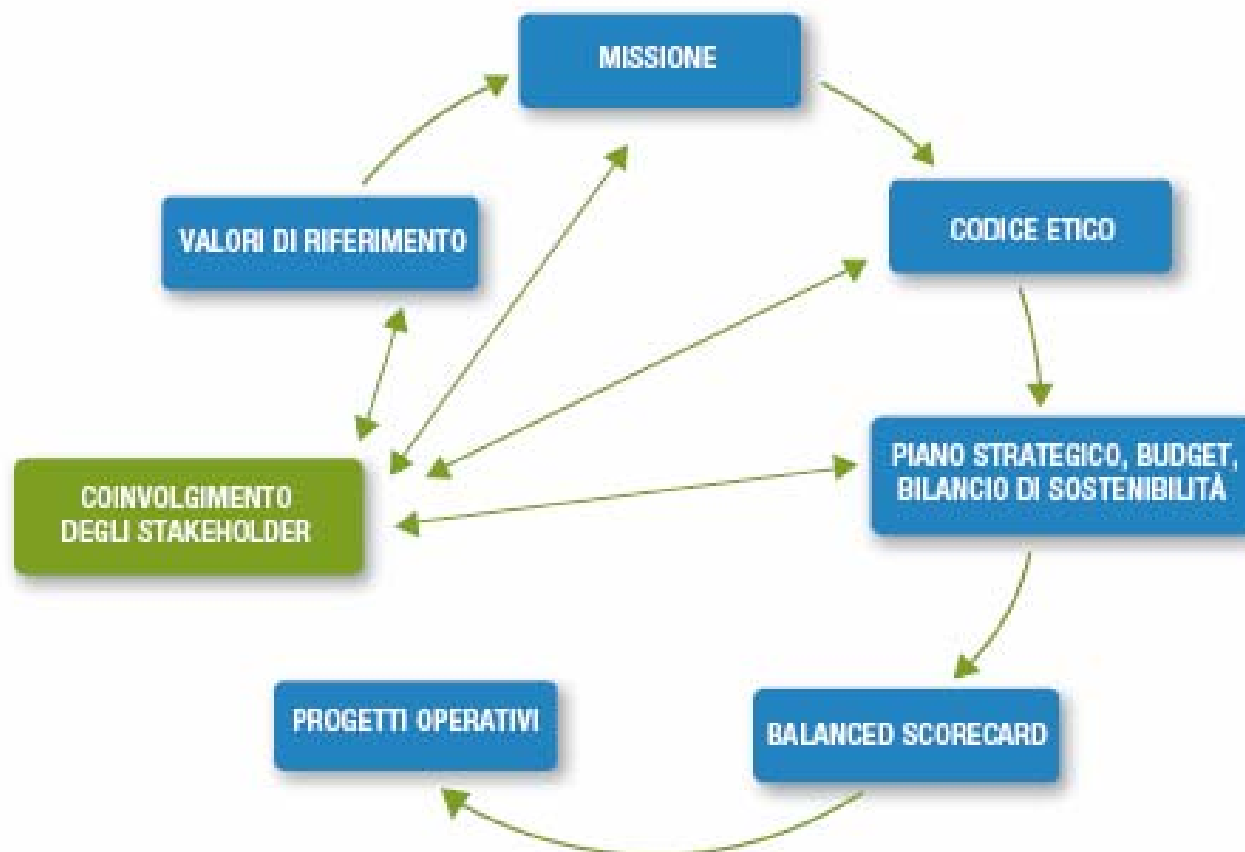
Lavoratori: circa 6.200

Azionisti pubblici: 58,4%



Hera SpA è quotata in borsa dal giugno 2003.

La RSI nel Gruppo Hera: un percorso virtuoso



Nel Gruppo Hera la RSI trova la sua collocazione nei principali strumenti gestionali. Valori, missione e codice etico costituiscono la base di riferimento per la definizione delle strategie. Con il sistema Balanced Scorecard le strategie vengono tradotte in progetti operativi e collegati al sistema incentivante.

La Missione e la Carta dei Valori



Missione

"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."

Valori etici

- **Integrità:** *"orgogliosi di essere un gruppo di persone corrette e leali"*
- **Trasparenza:** *"Sinceri e chiari verso tutti gli interlocutori"*
- **Responsabilità personale:** *"Impegnati per il bene dell'azienda insieme"*
- **Coerenza:** *"Impegnati nel fare ciò che diciamo"*

Principi di funzionamento

- **Creazione di valore e responsabilità sociale e ambientale:** *"Essere un'impresa costruita per durare nel tempo e per arricchire la società e l'ambiente delle generazioni future"*
- **Qualità ed eccellenza nel servizio:** *"Essere focalizzati sul cliente e mostrargli sempre una sola faccia"*
- **Efficienza:** *"Valorizzare e non sprecare le risorse disponibili"*
- **Innovazione e miglioramento continuo:** *"Sentirsi parte di una squadra che genera idee e migliora le cose"*
- **Coinvolgimento e valorizzazione:** *"Condividere conoscenze per migliorare e migliorarsi"*
- **Volontà di scegliere:** *"Scegliere la soluzione più utile per crescere"*

La prossima tappa del percorso: il Codice Etico



La nostra bussola costituirà il punto di riferimento per l'aggiornamento del Codice Etico

Che cos'è il Codice Etico?

Il Codice Etico è un documento che, partendo dalla Missione e dai Valori, delinea in concreto:

- gli impegni e le responsabilità che amministratori, dipendenti e collaboratori si assumono nei confronti degli interlocutori (stakeholder)
- il comportamento da seguire da parte degli amministratori, dipendenti e collaboratori nella conduzione di ogni attività aziendale

L'indice del Codice Etico

Missione, valori e principi

- Rappresenta la visione comune di cosa è l'azienda e di quali sono i valori su cui fondare il suo sviluppo

Norme di comportamento

- Definiscono norme in tutte quelle aree a rischio, dove possono emergere comportamenti opportunistici a danno di qualche stakeholder

Procedure di attuazione e controllo

- Individuano caratteristiche e funzioni dell'organo preposto al controllo
- Definiscono procedure e modalità di controllo



Il Bilancio di Sostenibilità 2006



E' lo strumento di **rendicontazione** sui risultati economici e sull'impatto sociale e ambientale delle attività effettuate dal Gruppo. E' di conseguenza anche uno strumento di **gestione**.

E' anche uno strumento di **comunicazione**. E' stato distribuito a tutti i lavoratori del Gruppo e ai principali interlocutori (azionisti pubblici, istituzioni del territorio, principali fornitori, associazioni locali, ecc.).

Disponibile in versione navigabile nel sito www.gruppohera.it

E' stato redatto con riferimento a **standard e linee guida internazionali** ed è oggetto di **verifica** da parte di una società esterna.

Le linee guida seguite nella redazione del Bilancio

- **GRI-G3** elaborata nel 2006 dal GRI (Global Reporting Initiative)
- **Principi di redazione del Bilancio Sociale** definiti nel 2001 dal GBS (Gruppo di studio per il Bilancio Sociale).

Le linee guida GRI-G3 contengono:

- i principi per identificare gli argomenti e gli indicatori oggetto di rendicontazione
- i principi per assicurare l'accuratezza e la qualità delle informazioni riportate
- una guida per definire il perimetro di rendicontazione
- gli indicatori di performance e relative specifiche di calcolo (47 core e 32 additional)

Hera ha raggiunto il livello di applicazione **A+** che corrisponde ad una completa applicazione delle richieste delle linee guida e ad una verifica esterna indipendente.



Gli obiettivi e i risultati per gli stakeholder

Nei capitoli del Bilancio dedicati agli stakeholder sono rendicontati i **risultati conseguiti** in relazione agli obiettivi dichiarati nel Bilancio precedente e sono riportati gli **obiettivi per il futuro**. Ecco un esempio per lo stakeholder "L'ambiente e le generazioni future".

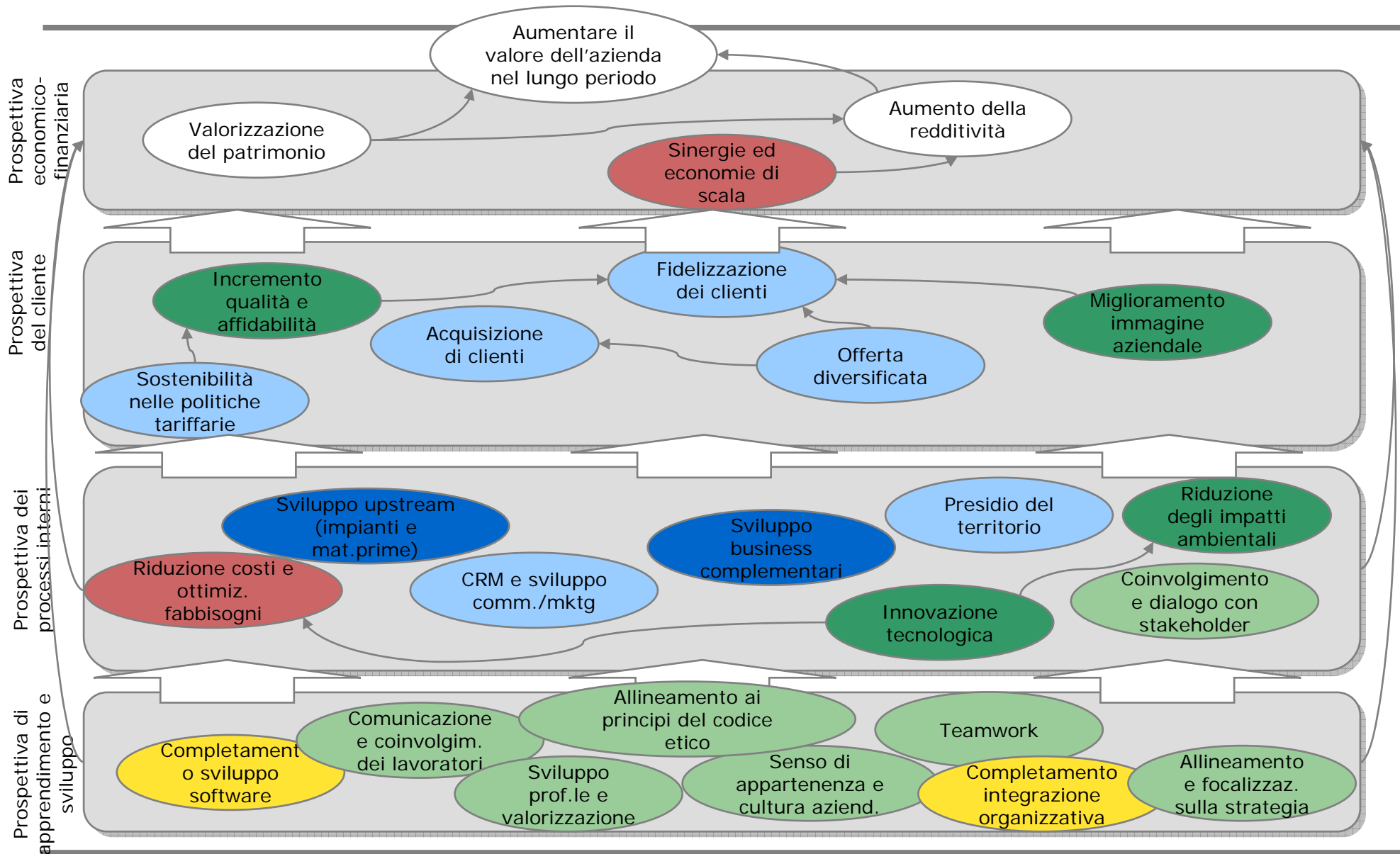
Avevamo detto di fare...	Abbiamo fatto...
<ul style="list-style-type: none"> • Certificazione ISO 14001: ottenere la certificazione per Hera S.p.A. e per le Società Operative Territoriali. • Registrazione EMAS: ottenere la registrazione per ulteriori 6 impianti di trattamento e smaltimento rifiuti nel 2006. • Estendere il servizio teleriscaldamento attraverso l'individuazione ed implementazione di iniziative per il recupero di calore da fonti rinnovabili. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nel dicembre 2006 è stata conseguita la certificazione ambientale ISO 14001 per Hera S.p.A. e per tutte le Società Operative Territoriali. • Hanno ottenuto nel 2006 la registrazione EMAS ulteriori 6 impianti di smaltimento rifiuti del Gruppo Hera. (vedi pag. 29) • La volumetria allacciata è aumentata del 12% rispetto al 2005. L'energia da fonti rinnovabili, assimilate e dai termovalorizzatori è passata dal 39% al 46%.
Faremo...	
<ul style="list-style-type: none"> • Ridurre l'utilizzo delle discariche per lo smaltimento dei rifiuti urbani con contestuale incremento della raccolta differenziata e della termovalorizzazione. Obiettivo di ridurre al 15% entro il 2009 la quota di rifiuti urbani smaltita direttamente in discarica. • Incrementare la raccolta differenziata: raggiungere il 35% nel 2007 e il 40% entro il 2009 • Proseguire nell'implementazione del piano di ricerca e riduzione delle perdite idriche: raggiungimento del 22% di perdite idriche nel 2008 e del 21% nel 2009. • Ottenere la registrazione EMAS per ulteriori 8 impianti di trattamento e smaltimento rifiuti nel 2007. • Avviare entro il 2008 l'impianto per il trattamento e il successivo recupero di scorie da termovalorizzazione rifiuti. 	

La Balanced Scorecard per tradurre la strategia

La Balanced Scorecard collega la Visione e le Strategie alle azioni quotidiane di tutta la struttura aziendale

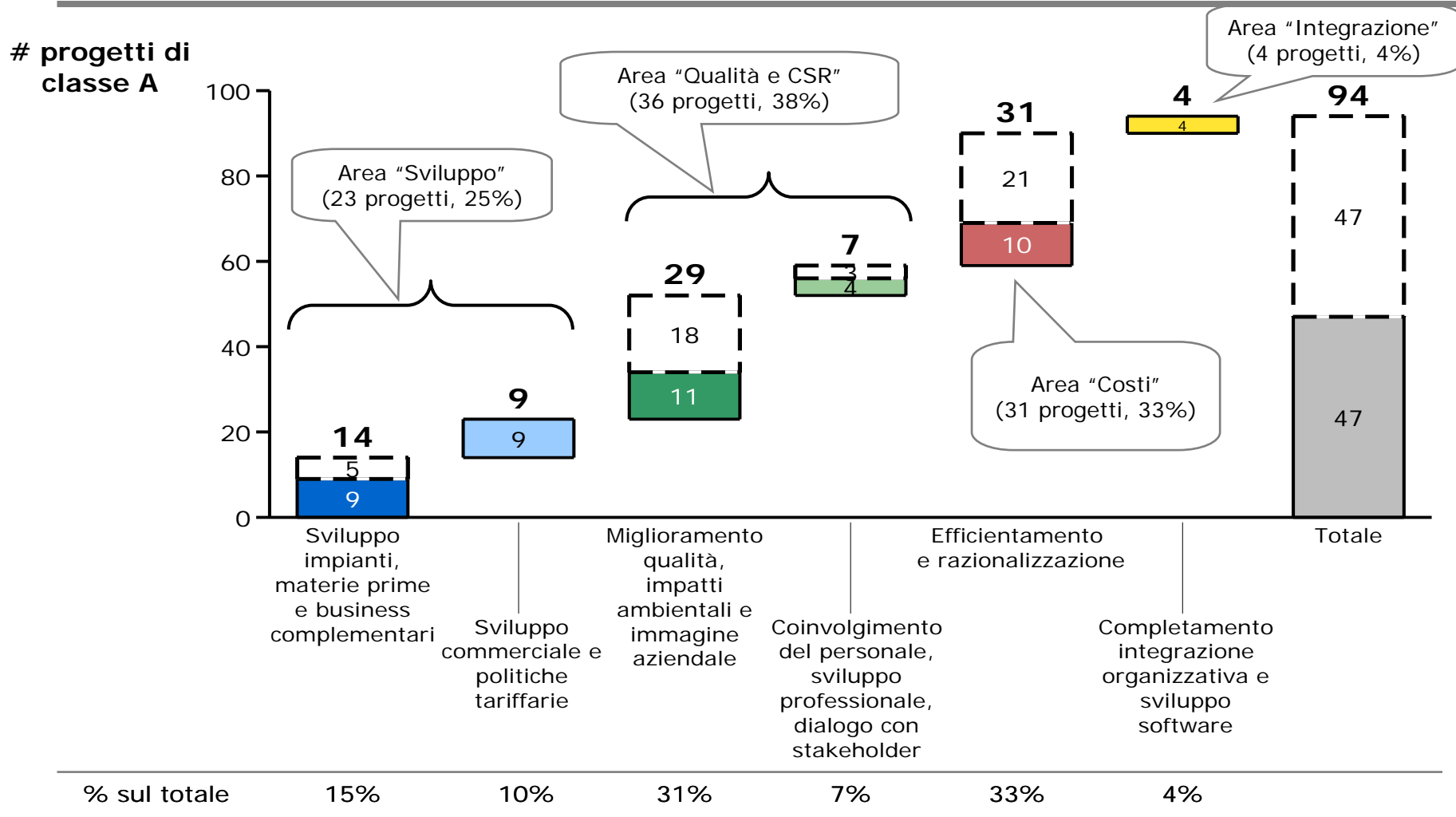


La Balanced Scorecard: la mappa strategica del Gruppo Hera



- Sviluppo impianti, materie prime e business complementari
- Sviluppo commerciale e politiche tariffarie
- Miglioramento qualità, impatti ambientali e immagine aziendale
- Coinvolgimento del personale, sviluppo professionale, dialogo con stakeholder
- Efficienza e razionalizzazione
- Completamento integrazione organizzativa e sviluppo software

I progetti-obiettivo inseriti nella Balanced Scorecard



Progetti "replicati" su più UdB



I 94 progetti di classe A sono distribuiti in 4 principali macro-aree

Progetti-obiettivo Balanced Scorecard 2007: alcuni esempi

- Miglioramento qualità call center (30 secondi)
- Progetto miglioramento sportelli
- Efficienza energetica (certificati bianchi)
- Miglioramento clima interno (2° indagine)
- Approvazione Carte dei Servizi (TLR, ambiente, idrico) e monitoraggio
- Sistema di monitoraggio rete gas
- Mantenimento ISO 14001
- Riduzione perdite della rete idrica (<23,5%)
- Estensione Residential Advisory Board
- Registrazione EMAS impianti di smaltimento rifiuti
- Dati sulla qualità dell'acqua potabile sul sito web
- Implementazione nuova bolletta (semplificazione, leggibilità, riduzione numero di pagine)
- Incremento raccolta differenziata (35%)
- Avvio lavori per certificazione OHSAS 18001
- Sviluppo TLR e fonti rinnovabili
- Sviluppo professionale (130.000 ore di formazione)
- Presentazione Bilancio di Sostenibilità agli stakeholder
-

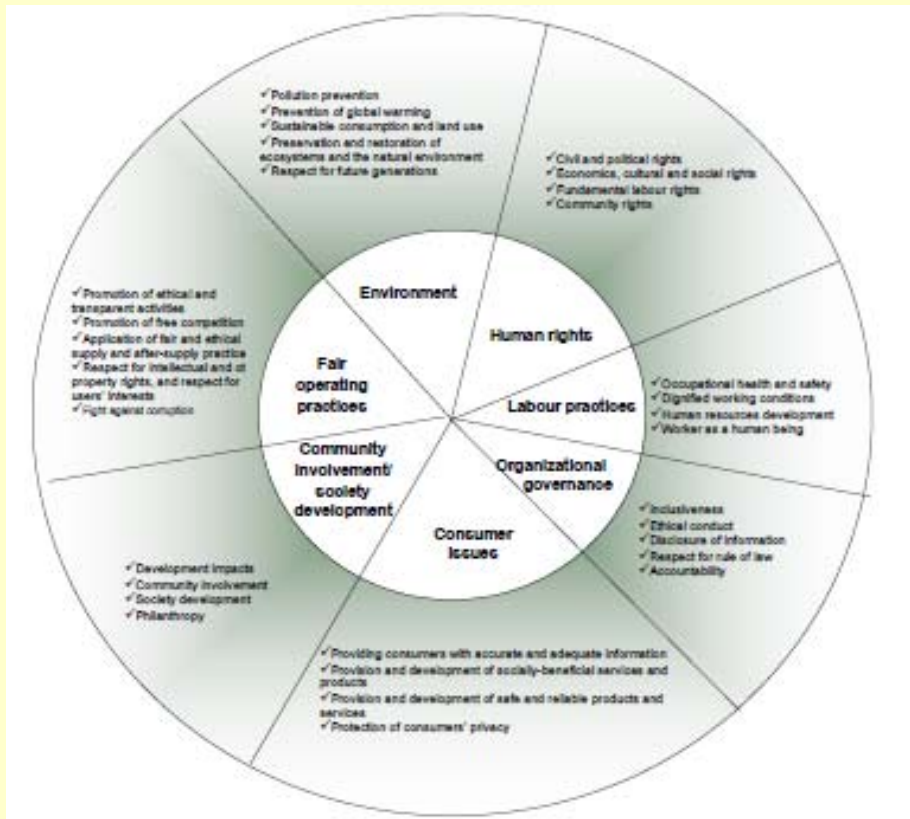
Le certificazioni: la situazione attuale e gli obiettivi

Ambiti	Certificazioni	Descrizione	Oggi	Obiettivi
Qualità	ISO 9001	Certificazione del sistema di qualità	86% del MOL di Gruppo prodotto da società certificate	mantenimento dei risultati raggiunti ed estensione alle società incorporate sino al 2007
Sicurezza	OHSAS 18001	Certificazione del sistema di gestione salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	Processo di certificazione avviato	Settembre 2008
Ambiente	ISO 14001	Certificazione del sistema di gestione ambientale	76% rifiuti smaltiti dal Gruppo in impianti certificati -tutti i termovalorizzatori hanno la certificazione-	mantenimento dei risultati raggiunti ed estensione alle società incorporate sino al 2007
	EMAS	Registrazione ambientale EMAS	4% dei rifiuti trattati in impianti Hera S.p.A. registrati EMAS	2007: registrazione SOT Ferrara e altri 8 impianti Divisione Ambiente; studio di fattibilità registrazione EMAS resto del Gruppo 2010: Divisione Ambiente 32 siti registrati (53 impianti di trattamento e smaltimento rifiuti)
Sociale	SA 8000	Certificazione del sistema di responsabilità sociale (Condizioni di lavoro)	Avviato studio di fattibilità da completare nel 2008	

Ottenimento certificazione OHSAS 18001; Proseguimento Progetto EMAS: registrazione di tutti gli impianti di smaltimento rifiuti; Completamento fattibilità SA 8000.

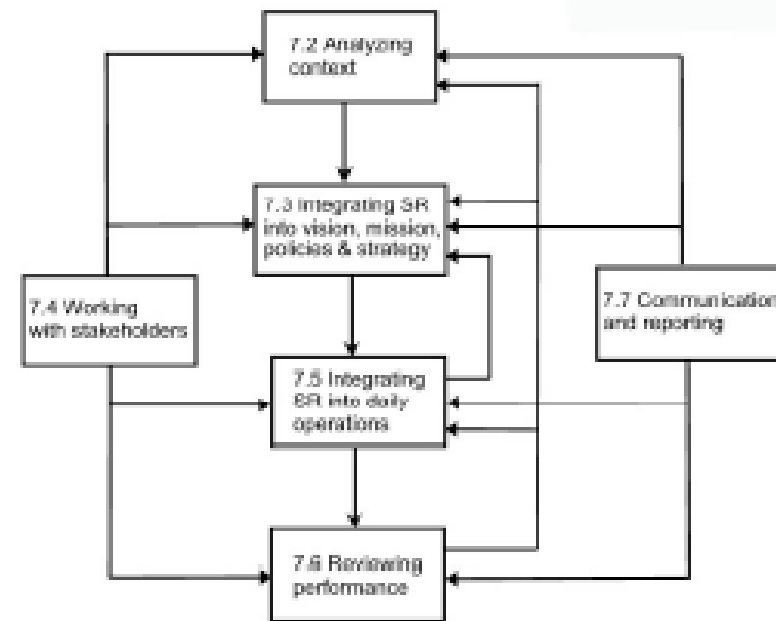
La linea guida ISO 26000

Linee guida per la definizione degli ambiti di responsabilità sociale "COSA"



Definizione degli **ambiti di RSI** a partire dalle issues indicate e dopo una valutazione della rilevanza e della applicabilità delle singole voci.

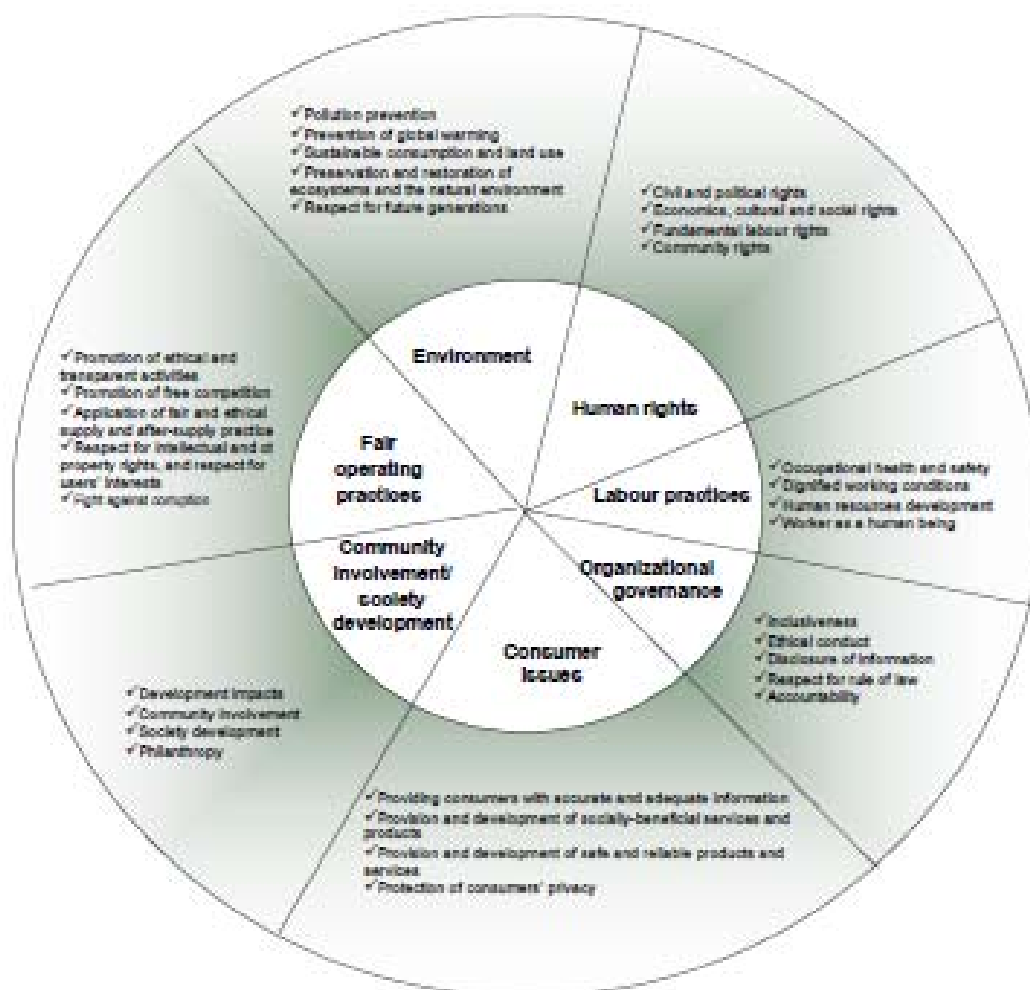
Linee guida per l'implementazione della responsabilità sociale "COME"



Indicazione delle **attività** che l'organizzazione può seguire per l'introduzione della RSI e per integrarla all'interno della organizzazione

L'oggetto di analisi del posizionamento di Hera: i principi

Linee guida per la definizione degli ambiti di responsabilità sociale



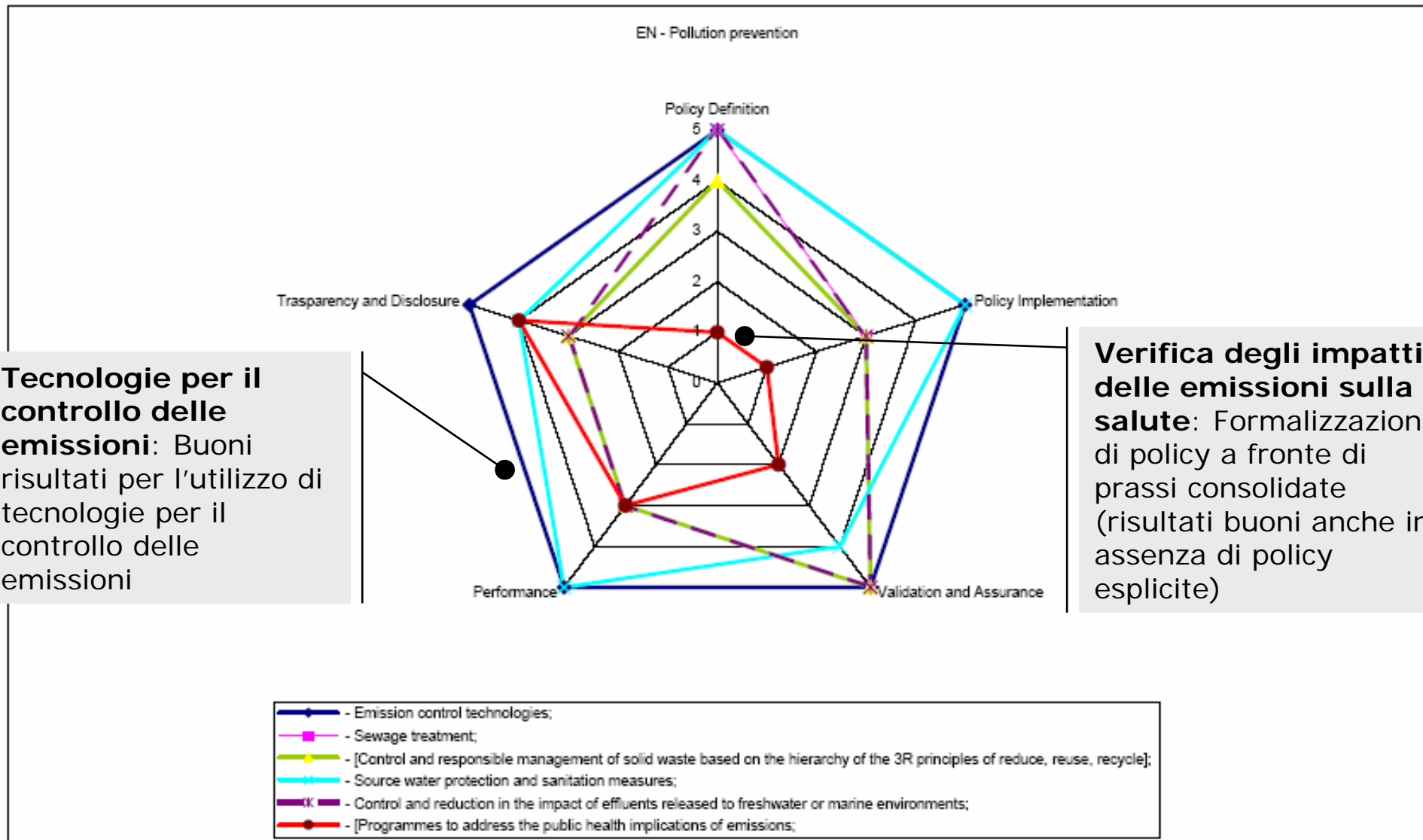
Substantive principles	Core issues (#)	Items (#)
Ambiente	5	34
Diritti Umani	4	45
Condizioni di lavoro	4	46
Sistema di governance	5	30
Consumatori	4	27
Sviluppo locale/coinv. comunità	4	39
Correttezza gestionale	5	38

La metodologia adottata

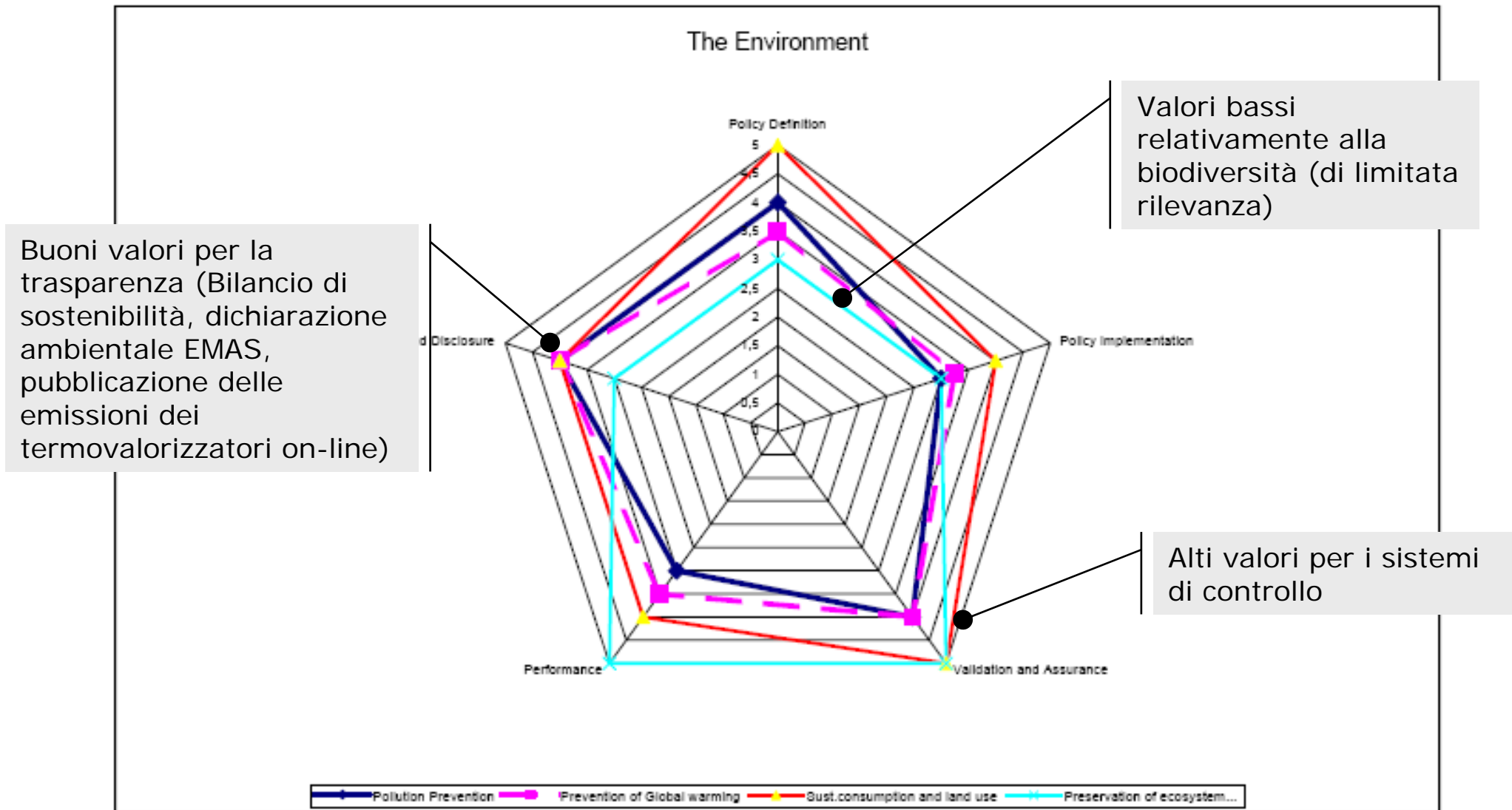
- Per ogni item di ogni core issue dei sette principi è stato assegnato un punteggio da 1 a 5 relativamente ai cinque ambiti di indagine:
 - L'esistenza di una policy;
 - Il grado di implementazione della policy;
 - L'esistenza di un efficace sistema di controlli interni ed esterni (assurance);
 - I risultati raggiunti;
 - La presenza di una chiara e trasparente comunicazione esterna.
- Come suggerito dalle linee guida ad ogni item è stato attribuito un valore di significatività (materialità) per il Gruppo Hera (alto, medio, basso). Alcuni item non sono stati considerati in quanto ritenuti non applicabili (es.: all'interno del principio "diritti umani" gli item "lavoro forzato", "salario di sussistenza", "lavoro infantile", ecc.)

Principle/Core issue: Environment/Pollution prevention

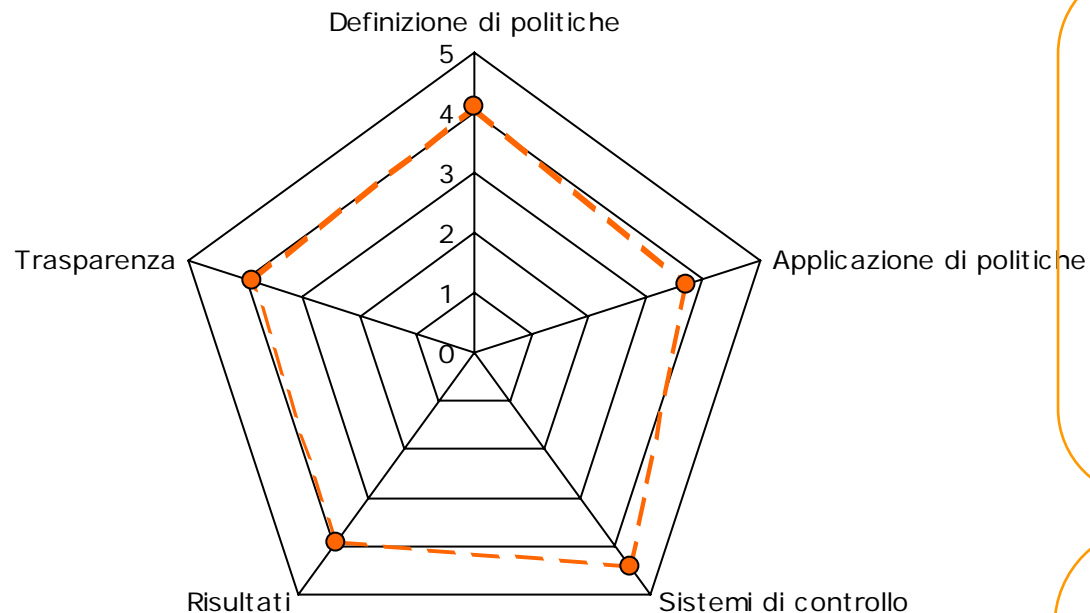
Principali item



Principle: Environment (con evidenza delle core issue)



Principle: Environment



- Principio e relative core issues considerate rilevanti per Hera
- Una issue non è stata considerata in quanto ritenuta ridondante rispetto alle issues già previste (rispetto per le generazioni future)

Punti di forza

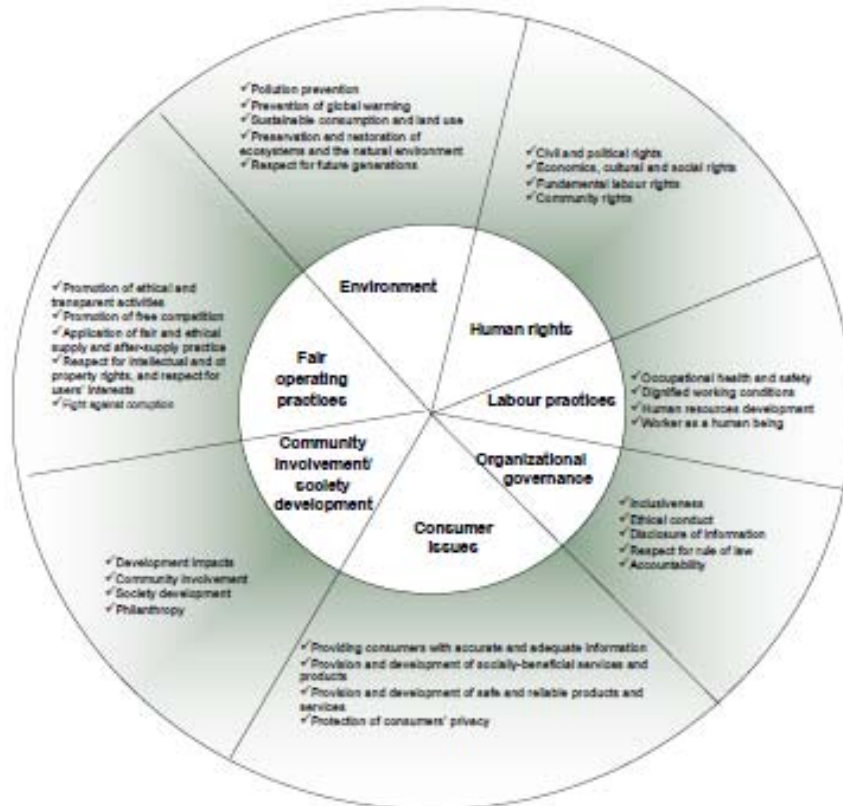
- Alti valori per i sistemi di controllo (certificazione ambientale, registrazione EMAS, sistemi di controllo interni ed esterni)
- Buoni i risultati e la trasparenza (Bilancio di sostenibilità, dichiarazione ambientale EMAS, pubblicazione delle emissioni dei termovalorizzatori on-line)

Aree di miglioramento

- Applicazione delle policy aziendali (es.: in corso di implementazione il piano di adeguamento degli scarichi fognari)
- Formalizzazione di policy a fronte di prassi consolidate (es. monitoraggio impatti sulla salute)
- Ulteriore sviluppo di indicatori di impatto complessivi per tutte le attività aziendali

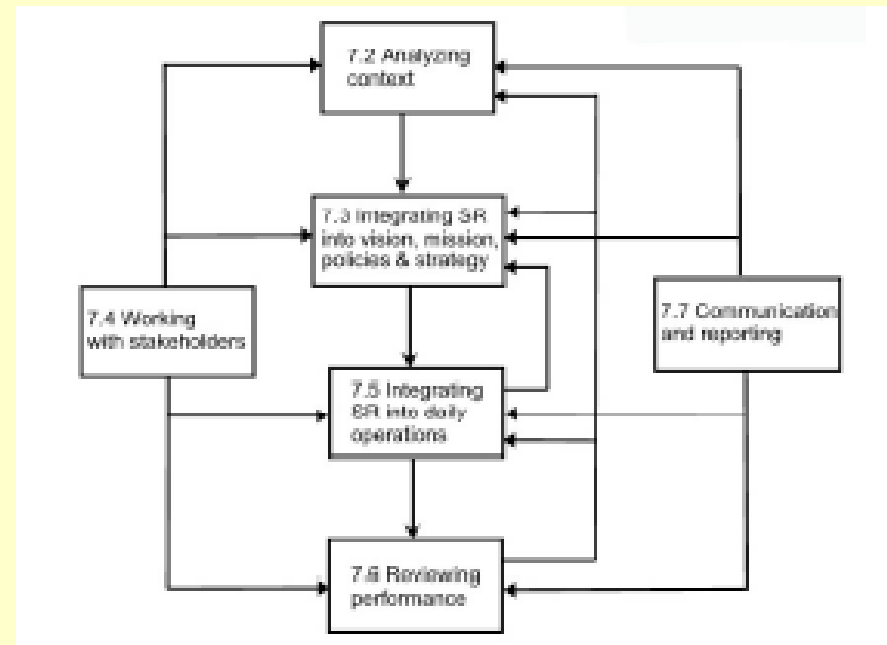
I prossimi passi

Linee guida per la definizione degli ambiti di responsabilità sociale "COSA"



Definizione degli **ambiti di RSI** a partire dalle issues indicate e dopo una valutazione della rilevanza e della applicabilità delle singole voci.

Linee guida per l'implementazione della responsabilità sociale "COME"



Indicazione delle **attività** che l'organizzazione può seguire per l'introduzione della RSI e per integrarla all'interno della organizzazione