

costruire **INSIEME** il futuro

Cittadini e Hera,
collaborazioni per
creare valore



100 mila euro
erogati alle scuole del territorio
grazie ai clienti che hanno
aderito a Digi e Lode



106 mila
studenti coinvolti nei progetti
di educazione ambientale



34 ex detenuti
assunti o accompagnati
all'inserimento lavorativo nel
recupero dei RAEE



257.600
download dell'app il Rifiutologo



549 mila euro
di farmaci recuperati con
Farmacoamico



577 tonnellate
di ingombranti avviate a
riuso con Cambia il finale



15%
dei clienti con il Diario
dei consumi e altre soluzioni
di efficienza energetica



145 mila euro
raccolti a favore delle Onlus
con Hera Solidale



**Scopri come i cittadini
sono protagonisti del loro territorio!**

Creare valore condiviso

COSTRUIRE INSIEME IL FUTURO

Il coinvolgimento e la collaborazione di tutti...

Questo report è dedicato alle iniziative in cui la **comunità locale** – cittadini, clienti, organizzazioni – assume un **ruolo attivo**.

Azienda e comunità si mettono in gioco insieme e generano una relazione di lungo termine e **un impatto ambientale e/o sociale tangibile e misurabile**.

... sono fondamentali per raggiungere le sfide che abbiamo davanti

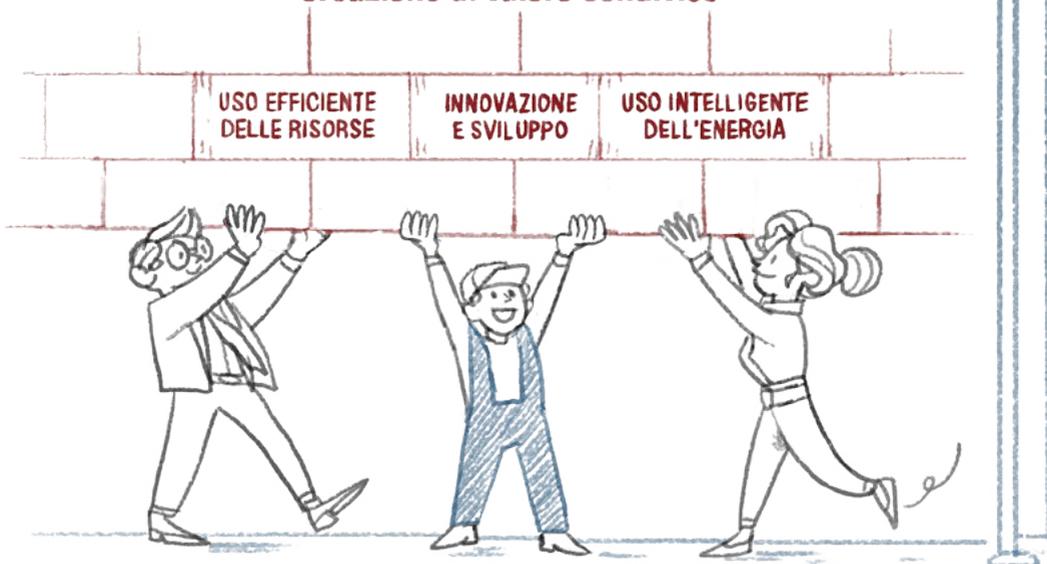
Queste iniziative rispondono agli obiettivi contenuti nelle principali politiche europee e nazionali, sintetizzati in tre ambiti in cui Hera crea valore condiviso: uso intelligente dell'energia, uso efficiente delle risorse e innovazione e sviluppo del territorio.

In particolare il Goal 17 "Partnership per gli Obiettivi" incoraggia e promuove efficaci partenariati tra soggetti pubblici, pubblico-privati e nella società civile per lo sviluppo sostenibile.

Questi tre ambiti sono correlati a 11 obiettivi dell'Agenda ONU 2030.



Creazione di valore condiviso



Hera insieme alle organizzazioni del territorio FARE SQUADRA PER GLI ALTRI

Hera collabora con altre organizzazioni del territorio per realizzare iniziative in cui l'unione di diverse realtà permette di produrre benefici per la società e l'ambiente. Le associazioni e le organizzazioni giocano un ruolo da protagonista e sono fondamentali per la loro riuscita.



RAEE per il sociale

Hera insieme a:

- case circondariali, consorzi RAEE, Onlus e altri partner che si occupano di assistenza ai detenuti

Per:

→ dare un lavoro e possibilmente contribuire alla qualificazione professionale di detenuti e persone disabili e con fragilità



CiboAmico nelle mense aziendali e nei mercati cittadini

Hera insieme a:

- Onlus che assistono persone in condizioni di difficoltà
- azienda che si occupa della ristorazione nelle mense di Hera
- commercianti dei mercati cittadini

Per:

→ ridurre lo spreco alimentare attraverso il recupero e il riutilizzo delle eccedenze



Iniziative di Hera per clienti e cittadini

FAVORIRE COMPORTAMENTI POSITIVI

Hera abilita clienti e cittadini mettendo a disposizione strumenti che permettono di produrre un impatto positivo su ambiente e società.

A fare la differenza sono le azioni e le scelte quotidiane di cittadini e clienti, rese possibili dagli strumenti che Hera fornisce.



app My Hera, dalla conoscenza all'azione

Hera insieme a:

- clienti e cittadini che possono mettere in atto comportamenti virtuosi grazie a: informazioni dettagliate sul proprio uso dell'energia nel "diario dei consumi", l'accesso a strumenti smart come il Contawatt e Hera Thermo, l'autolettura fotografica del contatore e la visualizzazione delle proprie bollette e dei conferimenti di rifiuti indifferenziati per i comuni con tariffa a corrispettivo puntuale

Per:

- ridurre i propri consumi di energia e contenere la propria bolletta
- massimizzare la raccolta differenziata nei comuni con tariffa a corrispettivo puntuale
- limitare le emissioni di gas serra e di altri inquinanti a beneficio dell'aria che respiriamo



app Rifiutologo

Hera insieme a:

- cittadini che segnalano criticità ambientali, come un cassonetto troppo pieno o dei rifiuti abbandonati

Per:

- migliorare il decoro della città



Iniziative di Hera per clienti e cittadini

ESSERE CONSAPEVOLI

Hera abilita clienti e cittadini mettendo a disposizione conoscenze che consentono di acquisire nuove consapevolezze.

A fare la differenza sono le azioni e le scelte quotidiane di cittadini e clienti, maturate alla luce delle conoscenze acquisite.



Visite agli impianti

Hera insieme a:

- cittadini che richiedono una visita

Per:

→ mostrare da vicino come funzionano i nostri impianti di produzione di energia, di acqua potabile, di depurazione, di riciclo o recupero energetico dai rifiuti



app Rifiutologo, app Acquologo e Report di sostenibilità

Hera insieme a:

- cittadini che vogliono fare bene la raccolta differenziata per massimizzare il riciclo
- cittadini che vogliono sapere dove va a finire la raccolta differenziata e se l'acqua di rubinetto è sicura da bere

Per:

→ essere certi del buon esito della raccolta differenziata e dei suoi positivi impatti su ambiente, bolletta ed economia
→ adottare comportamenti di consumo più sostenibili
→ scoprire dove conferire ogni rifiuto anche scannerizzando il codice a barre



Educazione ambientale

Hera insieme a:

- studenti e insegnanti delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie

Per:

→ imparare insieme tutti gli aspetti di sostenibilità relativi ai nostri servizi: energia, acqua e rifiuti



Inspiring girls

Hera insieme a:

- studenti e insegnanti delle scuole medie del territorio

Per:

→ comprendere che non esistono professioni "per donne" e professioni "per uomini"



Hera insieme ad organizzazioni, clienti e cittadini DIVENTARE PROTAGONISTI

Hera coinvolge cittadini e clienti in iniziative che producono valore per il territorio. La loro partecipazione attiva e numerosa è indispensabile per il successo delle iniziative.



Digi e lode

Hera insieme a:

- clienti che decidono di adottare comportamenti digitali
- scuole

Per:

- favorire la digitalizzazione
- ridurre il consumo di carta
- digitalizzare le scuole



Riciclandino

Hera insieme a:

- cittadini che utilizzano i centri di raccolta differenziata
- scuole

Per:

- incrementare il riciclo
- premiare le scuole



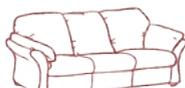
Cambia il finale

Hera insieme a:

- cittadini che hanno ingombranti ancora in buono stato di cui vogliono liberarsi
- Onlus che gestiscono mercati del riuso

Per:

- ridurre la produzione di rifiuti
- avviare al riutilizzo donando gli ingombranti in buono stato



Più alberi in città

Hera insieme a:

- cittadini che utilizzano i centri di raccolta differenziata
- comuni

Per:

- incrementare il riciclo
- aumentare le aree verdi



Hera Solidale

Hera insieme a:

- clienti di Hera Comm

Per:

- raggiungere entro il 2019 gli obiettivi di 5 Onlus selezionate dai lavoratori di Hera



Farmacoamico

Hera insieme a:

- cittadini che hanno farmaci non ancora scaduti
- Onlus che ne promuovono il riutilizzo

Per:

- ridurre lo spreco
- sostenere Onlus che assistono persone in difficoltà grazie ai farmaci recuperati



Facilitare innovazione e sostenibilità COINVOLGERE CON HERALAB

Il LAB - Local Advisory Board, LABORatorio per il territorio, è un consiglio consultivo locale multi-stakeholder, istituito in ogni area territoriale in cui Hera opera. Mettendo a fattor comune idee e contributi della società civile, nell'arco di 12 mesi il LAB formula proposte innovative e fattibili per promuovere e migliorare la sostenibilità dei servizi forniti da Hera, creando valore condiviso.



**2 LAB
nel 2018**

Ferrara e Ravenna



**2 nuovi LAB
nel 2019**

Bologna e Rimini



**2 altri LAB
nel 2020**

Forlì-Cesena e Modena
per poi ripartire a rotazione
nei territori nel 2021

Alcuni esempi di iniziative in corso di realizzazione proposte dai due LAB

Ravenna

- **Olii esausti vegetali:** per incentivare il recupero dell'olio esausto attraverso un processo di sensibilizzazione con associazioni/comitati e che riconosca un premio per le comunità
- **Zero plastica in mare:** per sviluppare un circuito virtuoso collaborando con associazioni di categoria e amministrazioni comunali per iniziative a sostegno della raccolta della plastica in mare
- **Area del riuso:** per intercettare beni ancora in buone condizioni, favorendone il recupero e la destinazione per finalità sociali con la Scuola Angelo Pescarini

Ferrara

- **Campagne educative comunicazione in lingua:** per utilizzare forme di comunicazione più vicine ai cittadini, migliorando la percezione della qualità dei servizi e l'inclusione degli stranieri
- **Che fine fanno i nostri rifiuti?** per raccontare la destinazione dei rifiuti differenziati dai cittadini, anche in bolletta
- **Differenziare il valore del tuo/nostro impegno:** per fornire ai cittadini una maggiore conoscenza delle tecniche legate ai rifiuti tramite l'utilizzo di indicatori all'interno di centri di raccolta e negli sportelli



DIVENTARE PROTAGONISTI

HeraLAB

1



2 territori coinvolti ogni anno
12 partecipanti e **5 incontri** ogni anno per ciascun LAB
12 iniziative co-progettate dai LAB di Ravenna e Ferrara di cui 10 in realizzazione nel 2019

Scopri anche tu l'innovativo modello di stakeholder engagement di Hera! HeraLAB è un canale strutturato di ascolto e dialogo che mira a migliorare la sostenibilità dei nostri servizi con iniziative concrete per il territorio attraverso il coinvolgimento attivo di rappresentanti della comunità locale. In corso nel 2019 a Bologna e Rimini. www.heralab.gruppohera.it

Cambia il finale

2



NEL 2018:
74 comuni con il servizio attivo
17 Onlus in Emilia Romagna
5.800 ritiri effettuati a domicilio
577 ton di ingombranti avviate a riuso

Fai un gesto di solidarietà e dona i tuoi ingombranti in buono stato. Vai sul sito dedicato all'iniziativa e rivolgiti a una delle 17 Onlus partner che provvederà a ritirare gratuitamente a domicilio gli ingombranti per darli nuova vita e utilizzarli a scopo benefico. A Ferrara è stata inaugurata la prima area per il riuso al servizio di Cambia il finale e sono previste ulteriori estensioni in altri comuni. www.gruppohera.it/cambialifinale

FarmacoAmico

3



NEL 2018:
102 farmacie e **27 Onlus coinvolte** in 17 comuni
46.000 confezioni riutilizzate
549.000 euro valore farmaci recuperati

Cosa fare di alcuni farmaci non scaduti che non ti servono più? Non buttarli! Cerca la farmacia più vicina a te e porta i farmaci non scaduti e adeguatamente conservati che non utilizzi più. Grazie alla collaborazione con Last Minute Market, i farmaci saranno avviati al riuso con benefici ambientali (riduzione dei rifiuti) e sociali (riutilizzo dei farmaci). Stiamo lavorando per estendere l'iniziativa raggiungendo il 55% della popolazione servita in Emilia Romagna. www.gruppohera.it/farmacoamico

Digi e Lode

4



NELL'ANNO SCOLASTICO 2017/2018:
40 scuole del territorio con punteggio più alto premiate
100.000 euro totali erogati
2.500 euro erogati a ciascuna scuola premiata

Attiva uno dei nostri servizi digitali e contribuisci all'innovazione delle scuole del territorio! Digi e Lode è un'iniziativa per digitalizzare le scuole a favore degli studenti attraverso la diffusione dei servizi digitali di Hera. Quando un cliente attiva uno dei servizi digitali doniamo 1 punto che può essere assegnato alla scuola scelta dal cliente. Le scuole con più punti vincono premi economici per progetti di digitalizzazione. È in corso la seconda edizione con altri 100.000 euro in palio. digielode.gruppohera.it

Riciclandino

5



NELL'ANNO SCOLASTICO 2017/18:
392 scuole coinvolte e **74.600 alunni** partecipanti
1.437 ton di rifiuti differenziati conferiti (5.558 dal 2013)
103.400 euro di premi alle scuole (386.000 dal 2013)

Conferisci i rifiuti in stazione ecologica e aiuta le scuole a vincere un premio! Riciclandino è un'iniziativa dedicata alle scuole, tesa a stimolare la raccolta differenziata da parte di studenti e famiglie. Attraverso i conferimenti alle stazioni ecologiche le scuole possono ottenere premi in denaro, oltre a contribuire a una raccolta differenziata di qualità. ragazzi.gruppohera.it/riciclandino/

Più alberi in città

6



NEL 2018:
120 alberi e oltre un centinaio di arbusti piantati
7.500 nuovi utenti alle stazioni ecologiche
15 ton di anidride carbonica sottratta all'aria (pari all'inquinamento provocato da 112 mila km percorsi da un'auto)

Porta i tuoi rifiuti alla stazione ecologica! Grazie a questa iniziativa abbiamo donato alla città di Modena un albero ogni 50 nuovi utenti domestici che hanno conferito i propri rifiuti differenziati. A marzo 2019 il progetto è stato esteso anche a Ferrara e sono previste ulteriori estensioni in altri comuni. www.ilrifiutologo.it/alberimodena

HeraSolidale

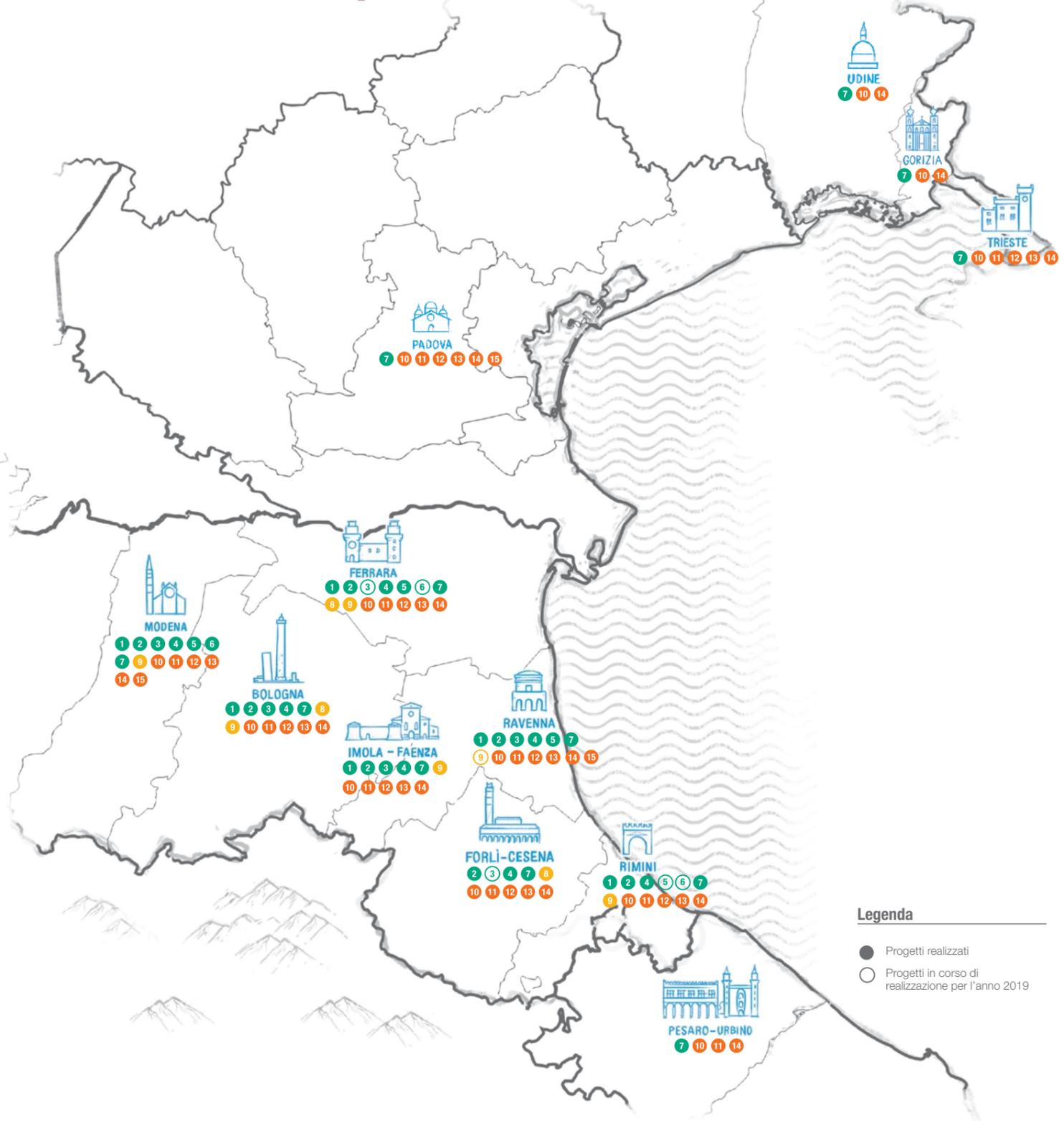
7



5 ONLUS COINVOLTE NEL BIENNIO 2018-2019:
AISM, BUTTERFLY ONLUS, DI.RE, FONDAZIONE ANT ITALIA ONLUS, SAVE THE CHILDREN
A fine 2018 sono stati raccolti **145.000 euro**

Per la prima volta HeraSolidale viene esteso ai clienti, partecipa anche tu! Con questa iniziativa sosteniamo insieme a lavoratori e clienti le 5 Onlus selezionate e i loro obiettivi. Per ogni nuovo cliente luce e gas, doniamo 1 euro alle associazioni aderenti all'iniziativa e i nostri clienti hanno la possibilità di contribuire nello stesso modo. Nel 2020 verrà lanciata la 4ª edizione del progetto. www.gruppohera.it/herasolidale

15 iniziative per costruire INSIEME il futuro



Legenda
● Progetti realizzati
○ Progetti in corso di realizzazione per l'anno 2019

FARE SQUADRA PER GLI ALTRI

8

RAEE per il sociale



DALL'AVVIO DELL'INIZIATIVA:
101 ex detenuti coinvolti con il progetto RAEE in carcere
34 ex detenuti assunti o accompagnati all'inserimento lavorativo in imprese del territorio
5.047 ton di apparecchiature elettriche ed elettroniche trattate con i progetti RAEE in carcere e RAEEbilitando

Porta i tuoi RAEE in stazione ecologica! I tuoi vecchi apparecchi elettronici saranno recuperati e sarà possibile trasformarli in altri materiali preziosi tra i quali rame, alluminio, plastiche, vetro. Darai anche la possibilità a ragazzi disabili, persone con fragilità o detenuti di partecipare a percorsi di avviamento al lavoro o trovare un lavoro stabile in un settore dell'economia circolare che si occupa di smontaggio di RAEE e della loro preparazione al recupero.

CiboAmico

9



Oltre 91.000 i pasti recuperati dalle mense Hera dal 2010
39 ton di rifiuti evitati (circa 86 cassonetti) dal 2010
2 ton di alimenti non venduti raccolti e riutilizzati recuperate al mercato Albinelli nel 2018 grazie alla collaborazione di 21 esercenti

Lo sai che ogni anno in Italia 15 miliardi di euro di alimenti finiscono in pattumiere (Osservatorio Waste Watcher 2019)? Dal 2010, i pasti preparati ma non consumati nelle 5 mense di Hera sono destinati a 5 Onlus attive sul territorio nell'accoglienza e nell'assistenza quotidiana di persone in difficoltà. Dal 2017 l'iniziativa CiboAmico è stata estesa al mercato Albinelli di Modena, dove i prodotti invenduti sono raccolti e riutilizzati da due Onlus del territorio che assistono soggetti svantaggiati, Porta Aperta e Gruppo Ceis. Stiamo lavorando per ulteriori estensioni. www.gruppohera.it/ciboamico

FAVORIRE COMPORTAMENTI POSITIVI ED ESSERE CONSAPEVOLI

La grande macchina del mondo

10



NELL'ANNO SCOLASTICO 2017-2018:
1.278 scuole aderenti
106.547 studenti partecipanti
8.821 insegnanti coinvolti

Scopri le iniziative e le attività didattiche per le scuole nel nostro sito dedicato! La Grande Macchina del Mondo è il programma di educazione ambientale, dedicato alle scuole di ogni ordine e grado, che esce dai libri scolastici e si sposta sul campo per toccare con mano gli impianti di gestione, le problematiche ambientali, le buone pratiche quotidiane a sostegno dell'economia circolare, della riduzione dei rifiuti urbani, del riuso dei beni e della raccolta differenziata. Tra le iniziative si trova anche Un pozzo di scienza, dedicata alle scuole superiori di 2° grado. www.ragazzi.gruppohera.it

Visite agli impianti

11



NEL 2018:
4.546 visitatori negli impianti di Herambiente in 205 gg (+15% rispetto al 2017)
368 studenti hanno visitato gli impianti in 8 gg di visite
1.327 visitatori negli impianti di depurazione

Vuoi sapere come funzionano i nostri principali impianti? Collegati al nostro sito web e prenota la tua visita guidata in uno dei nostri 48 impianti di produzione di energia, di acqua potabile, di acqua depurata da restituire all'ambiente, di riciclo o recupero energetico dai rifiuti. Se sei un insegnante o uno studente interessato all'argomento è anche possibile visitare virtualmente i nostri impianti comodamente dai banchi di scuola. Nel 2018 la possibilità di prenotare le visite on-line è stata estesa ai terminalizzatori di Padova, Trieste e Pozzilli. na.gruppohera.it/impianti/visite_guidate

Rifiutologo

12



NEL 2018:
257.600 download effettuati
Tutti i comuni serviti in Emilia Romagna e Triveneto con servizio segnalazioni attivo
38.950 segnalazioni ricevute e gestite (+31% rispetto al 2017)

Hai dubbi su come fare la raccolta differenziata? Scarica l'app gratuita il Rifiutologo, ti aiuterà a garantire il maggiore riciclo possibile anche grazie alla "scansione barcode" che permette di riconoscere i materiali tramite il codice a barre, oltre a darti la possibilità di effettuare segnalazioni in modo semplice e veloce riguardanti lo svuotamento dei cassonetti, la pulizia delle strade e i rifiuti abbandonati. Se vuoi anche approfondire dove va a finire la raccolta differenziata puoi consultare il report Sulle tracce dei rifiuti, pubblicato ogni anno. www.ilrifiutologo.it

Acquologo

13



NEL 2018:
6.392 download effettuati
5.915 letture effettuate
251 segnalazioni di perdite

Vuoi conoscere la qualità dell'acqua del rubinetto della tua città? Scarica l'app gratuita l'Acquologo, grazie alla quale potrai anche essere avvisato sulle interruzioni del servizio, fare l'autolettura del contatore idrico, calcolare il risparmio economico del consumo di acqua del rubinetto e richiedere il parere di un esperto Hera sul servizio. A Bologna puoi anche inviare segnalazioni per comunicare le perdite d'acqua su suolo pubblico scattando una foto! Puoi anche approfondire la qualità a km zero con il report In buone acque pubblicato ogni anno. www.gruppohera.it/clienti/casa/acquologo

My Hera

14



NEL 2018:
160.000 download dell'app My Hera
2,5% di risparmio sui consumi annui grazie al cambiamento dei soli comportamenti dei clienti
Diario dei consumi, Contawatt, HeraThermo e altri servizi di efficienza energetica

Vuoi diventare più consapevole dei tuoi consumi energetici e della tua gestione dei rifiuti? Scarica l'app My Hera per accedere al nuovo diario dei consumi e agli altri strumenti per risparmiare energia, effettuare l'autolettura fotografica del contatore e monitorare bollette e conferimenti di rifiuti indifferenziati (comuni con tariffa a corrispettivo puntuale). È prevista l'estensione del Diario dei consumi al servizio idrico. www.gruppohera.it/clienti/casa/my_hera

Inspiring girls

15



Più di 200 le scuole iscritte in tutt'Italia
600 Role Model le testimonie che portano nelle scuole l'esempio del proprio percorso professionale
3 scuole incontrate dalle Role Model di Hera nel 2018 e 1 nei primi mesi del 2019

Non esistono disparità nel mondo del lavoro! Collaboriamo con Valore D per spiegare ai ragazzi e alle ragazze delle scuole medie che non esistono professioni per sole donne o per soli uomini, con l'obiettivo di incoraggiarli a seguire le proprie aspirazioni, libere da stereotipi. www.inspiring-girls.it

Scopri di più su www.gruppohera.it/report • bs.gruppohera.it

Hera è sui social



Hera S.p.A.

Viale Carlo Berti Pichat n. 2/4
40127 Bologna
tel. +39 051.28.71.11
fax. +39 051.28.75.25
www.gruppohera.it



Scopri di più su

www.gruppohera.it/report

bs.gruppohera.it

Le emissioni di gas serra relative alla realizzazione di questo report sono state neutralizzate con un progetto di riforestazione nel Parco del Delta del Po in Emilia-Romagna.



Pubblicazione compensata
tramite un progetto
di forestazione in Italia

2018 | YFK-92-XES

Per la realizzazione di questo report abbiamo usato carta Shiro Echo, 100% riciclata.

Finito di stampare nel mese di Giugno 2019.