

IL PATTO DEL BUON LAVORO

sicurezza, appalti, inclusione, benessere e sostenibilità



Prefazione

Con la sottoscrizione del presente Accordo, il Gruppo Hera e le Rappresentanze Sindacali intendono rilanciare, nel segno dell'innovazione, un **modello di Relazioni Industriali**, fondato sulla partecipazione attiva dei lavoratori e delle lavoratrici alla vita dell'impresa.

Tra la fine del 2023 e il primo quadrimestre del 2024, le Parti si sono ampiamente confrontate, durante la vertenza avviata dalle Organizzazioni Sindacali, rispetto alle nuove sfide di contesto del mercato del lavoro e alle relative strategie aziendali.

Nell'ottica di finalizzare questo articolato e complesso percorso, le Parti, nel confermare tutti gli strumenti fino ad ora condivisi, intendono dare nuovo impulso al confronto attraverso l'implementazione di nuovi modelli di condivisione, innovativi e capaci di trattare ulteriori temi. In particolare, sono stati definiti i principali ambiti di intervento e miglioramento, che riguardano l'intera sfera lavorativa a partire da **sicurezza, appalti, applicazioni contrattuali, evoluzioni organizzative, sviluppi occupazionali e professionali, modalità e orari di lavoro.**

Il presente Patto conferma il solido percorso sin qui condiviso e rappresenta uno strumento evoluto che aiuterà le Persone e l'Impresa ad affrontare efficacemente le nuove sfide.

IL PATTO DEL BUON LAVORO

sicurezza, appalti, inclusione, benessere e sostenibilità

Premessa

In un contesto in continua evoluzione, dove le sfide ambientali e sociali si intrecciano in una complessa trama di cause ed effetti, il **Gruppo Hera** crede in un **modello di impresa** che vada oltre il tradizionale concetto di profitto.

L'obiettivo è **creare valore** nel lungo termine e generare un impatto positivo tangibile per le **persone**, gli **stakeholder**, gli **azionisti** e il **territorio**.

L'impegno è quello di tracciare un **percorso sostenibile** che miri non solo alla prosperità economica, ma anche al **benessere collettivo** e alla **tutela del nostro pianeta**. Per questo motivo è stato definito il **Patto del Buon Lavoro**, un documento di posizionamento concreto, innovativo e programmatico che si basa su **cinque pilastri fondamentali**:

- Salute e sicurezza;
- Filiere integrate e appalti;
- Equità e inclusione;
- Benessere, sviluppo professionale e produttività;
- Sostenibilità e valore condiviso.

Salute e sicurezza

Le Parti condividono che la salute e la sicurezza delle persone che lavorano in e con il Gruppo Hera siano la **priorità assoluta** e rappresentino la condizione di base e abilitante per sviluppare pratiche di buon lavoro. Per questo il Gruppo Hera vuole essere di **esempio** nell'assicurare che l'impegno sulla sicurezza non sia mai una dichiarazione di intenti, ma una **pratica quotidiana** che garantisca le migliori condizioni di lavoro per tutti i dipendenti, collaboratori e fornitori. In quest'ottica il Patto definisce gli **standard di riferimento**, identifica le **azioni di miglioramento continuo**, sia in termini di **cultura e formazione**, sia in termini di **processi e strumenti**, e istituzionalizza il **modello di partecipazione** tra Azienda e Organizzazioni Sindacali (d'ora in avanti OO.SS.) per l'indirizzo, il governo e il monitoraggio delle attività.

Filiere integrate e appalti

Il Gruppo Hera ritiene che la gestione integrata delle filiere dei propri business debba essere orientata non solo a criteri di efficacia ed efficienza, ma anche indirizzata dai criteri di **eticità e responsabilità**, in linea con i valori che guidano da sempre l'azione aziendale e in coerenza con le aspettative dei propri stakeholder. Questo approccio si inserisce in un contesto normativo in evoluzione (direttiva europea sul Corporate Sustainability Reporting Directive – CSRD e nuovo Codice degli Appalti), che richiede alle imprese di rendere conto del loro impatto sociale e ambientale, non solo a livello interno, ma anche lungo tutta la **catena del valore**. Il Patto del Buon Lavoro definisce impegni concreti per gestire le filiere di business in modo sostenibile, trasparente ed equo, garantendo gli **standard più elevati** e le migliori pratiche del settore, e **anticipando i cambiamenti normativi** e di mercato con particolare attenzione agli aspetti lavorativi. Ognuno di questi aspetti è parte integrante di un rinnovato **modello di partecipazione** tra Azienda e Organizzazioni Sindacali.

Equità e inclusione

Le Parti ritengono che equità e inclusione siano valori fondamentali che guidano le scelte e le azioni quotidiane, nella convinzione che la diversità sia una risorsa da valorizzare e che ogni persona meriti rispetto, riconoscimento e opportunità di crescita. Il presente Patto definisce gli impegni concreti rivolti a continuare a sviluppare una cultura aziendale basata sul **coinvolgimento**, l'**ascolto**, la **partecipazione attiva**, l'utilizzo di un **linguaggio inclusivo**, il **contrasto alla violenza di genere**, la gestione della **flessibilità**, l'assistenza alla **genitorialità** e la **valorizzazione delle diverse abilità**. L'obiettivo principale è quello di assicurare che le persone si sentano libere di esprimere sé stesse, di contribuire con le loro idee e competenze alla crescita individuale e collettiva, di conciliare le loro esigenze personali e professionali, contribuendo a generare un ambiente di lavoro equo e inclusivo e beneficiando, di conseguenza, di un'elevata qualità di vita e di lavoro.

Benessere, sviluppo professionale e produttività

Benessere, sviluppo professionale e produttività sono elementi fortemente interconnessi, per questa ragione il benessere delle Persone del Gruppo Hera deve rappresentare una priorità aziendale. Il presente Patto conferma quindi l'impegno del Gruppo Hera nell'investire in servizi e iniziative significative e concrete che mirino a migliorare il **benessere** personale in **tutte** le sue **declinazioni** (fisica, mentale, finanziaria, familiare, digitale, ...).

Le Parti sono convinte che lo sviluppo professionale sia anche uno sviluppo personale, che permette di acquisire nuove competenze, conoscenze, esperienze e crescita. Per questo, attraverso il Patto, l'Azienda si impegna a promuovere una cultura dell'**apprendimento continuo** che incoraggi le Persone a formarsi, aggiornarsi e arricchirsi dal punto di vista educativo, favorendo la partecipazione individuale a ogni iniziativa di **studio** e di miglioramento della propria **professionalità**.

La produttività è a sua volta il frutto di un clima di lavoro positivo, che favorisce il benessere e lo sviluppo professionale delle Persone. Per questo, il Patto esplicita l'impegno del Gruppo Hera a **misurare** la **produttività** non solo in termini di quantità e qualità del lavoro svolto, ma **anche in termini di soddisfazione, motivazione e senso di appartenenza** delle Persone.

Sostenibilità e valore condiviso

Nell'aprile del 2021 l'Assemblea dei Soci di Hera S.p.A. ha approvato l'introduzione dello "Scopo" nello Statuto dell'Azienda che, pertanto, risulta tra le prime in Italia a dichiarare il **corporate purpose** in modo ufficiale. In particolare, è stato inserito il focus sulla creazione di valore condiviso e gli obiettivi che il Gruppo si prefigge di raggiungere nello svolgimento dell'attività d'impresa, riaffermando così l'impegno per la sostenibilità, che lo caratterizza da sempre. Secondo l'articolo 3.2 dello Statuto quindi: "La Società attua un modello di impresa con l'obiettivo di creare valore nel lungo termine per i propri azionisti attraverso la creazione di valore condiviso con i propri stakeholder. A tal fine la Società organizza e svolge attività di impresa anche con la finalità di favorire l'equità sociale e di contribuire al raggiungimento della neutralità di carbonio, alla rigenerazione delle risorse e alla resilienza del sistema dei servizi gestiti, a beneficio dei clienti, dell'ecosistema territoriale di riferimento e delle generazioni future (Hera per il Pianeta, per le Persone e per la Prosperità)".

Il presente Patto, nel ribadire l'impegno del Gruppo per **la transizione energetica e l'economia circolare** attraverso l'innovazione e la digitalizzazione, nonché per la promozione dell'**equità sociale**, innova ulteriormente gli strumenti di indirizzo e gestione, definendo linee guida di **evoluzione organizzativa** per le **principali filiere di business** e introducendo meccanismi di definizione degli **obiettivi collettivi** e di misurazione dei correlati risultati, completamente allineati al contributo che il Gruppo fornisce al raggiungimento degli obiettivi dell'**Agenda globale ONU 2030** sullo Sviluppo Sostenibile.

Le Parti riconoscono che ogni individuo e ogni comunità hanno un ruolo fondamentale da svolgere nel tessuto sociale ed economico. Attraverso un **rinnovato modello di Relazioni Industriali**, questo Patto rappresenta la sintesi di un **progetto comune dell'Azienda e delle Organizzazioni Sindacali**, aperto al coinvolgimento attivo di tutti gli stakeholder di riferimento, e che si pone l'obiettivo di rendere l'organizzazione sostenibile e resiliente per tutte e tutti, dove ogni voce possa essere ascoltata, ogni talento valorizzato e ogni contributo apprezzato, dove ogni persona possa esprimersi liberamente e possa rafforzare e sviluppare nuove competenze per realizzare una **giusta transizione**. Inoltre, definisce impegni concreti per sviluppare ulteriormente l'**occupazione** e il **lavoro**, assicurare l'adozione dei **contratti nazionali** di lavoro di riferimento (d'ora in avanti CCNL), garantire lo **sviluppo professionale** di specifici ruoli organizzativi in forte evoluzione, avviare **nuove iniziative di sviluppo delle persone**.

Il Gruppo Hera si dedica quindi a investire in pratiche per promuovere l'equità, accelerare verso la neutralità di carbonio e rigenerare le risorse, garantendo la resilienza del sistema dei servizi gestiti a beneficio dei clienti, dell'ecosistema territoriale di riferimento e delle generazioni future.

"Hera per il **Pianeta**, per le **Persone** e per la **Prosperità**" rappresenta la sintesi della ragion d'essere del Gruppo Hera e proietta l'Azienda a **essere un esempio** di come l'impresa possa rappresentare un **motore di cambiamento positivo**, un ponte verso un futuro in cui l'umanità possa prosperare senza distruggere l'ambiente e possa ritrovare un modello di sviluppo nel quale non ci sia un consumo di risorse superiore a quello generato dall'ecosistema nel quale viviamo. **Insieme** è l'unico modo per costruire un domani più inclusivo, sostenibile e sicuro, per tutte e tutti.



Indice dei contenuti

Salute e sicurezza	15
Standard di riferimento	15
Iniziative di miglioramento	17
Sicurezza dei lavori in presenza di traffico veicolare	17
Digitalizzazione sorveglianza sanitaria	18
Hera Cardio protetta	18
Informatizzazione processo di gestione del vestiario e dei DPI	18
La valutazione del rischio molestie	19
Il protocollo di intesa con il comando regionale dei Vigili del Fuoco	19
Cultura e formazione	20
Gli impegni progettuali previsti nel 2024	20
Iniziative di carattere trasversale	21
Iniziative in ambito Direzione Centrale Reti	21
Iniziative in ambito Servizi Ambientali e Herambiente	22
Iniziative in ambito Teleriscaldamento	22
Iniziative in ambito AcegasApsAmga	22
Modello di partecipazione	23
Filiera integrate e appalti	25
Migliori pratiche	25
Standard più elevati	26
Modello di partecipazione	26
Equità e inclusione	29
Coinvolgimento	29
Ascolto	30
Partecipazione attiva	31
Linguaggio inclusivo	32
Contrasto alla violenza di genere	32
Flessibilità	33
Smart Working	33
Estensione della flessibilità dell'orario in ingresso	35
Orario di lavoro	35
Genitorialità	36
Valorizzazione delle diverse abilità	38

Benessere, sviluppo professionale e produttività	41
Benessere	41
Hextra	42
Partnership con il sistema educativo	43
Apprendimento continuo	44
Supporto allo studio e professionalità	45
Permessi studio ed esami scolastici	45
Abilitazioni professionali	45
Sostenibilità e valore condiviso	47
Evoluzioni organizzative	48
Reti	48
Sperimentazione	49
Ambiente	50
Mercato	51
Occupazione e lavoro	51
CCNL applicati nel Gruppo Hera	53
Sviluppo professionale	54
Nuove iniziative di sviluppo delle Persone	55
Premio di risultato	55
Altri accordi	63
Allegato	67

Il giorno 19 giugno 2024, le Parti rappresentate da:

per il **GRUPPO HERA**

- Cristian Fabbri, Presidente Esecutivo Gruppo Hera
- Alessandro Camilleri, Direttore Centrale Personale e Organizzazione, Procuratore Speciale Gruppo Hera
- Fabrizio Pancino, Responsabile Relazioni Industriali e Personale, Organizzazione e Formazione Reti Gruppo Hera
- Marcello Rita, Responsabile Personale, Organizzazione, Qualità, Sicurezza, Ambiente e Facility Management per AcegasApsAmga S.p.A.
- Gaetano Grima, Responsabile del Personale, Organizzazione, Sistemi Informativi e QSA per Marche Multiservizi S.p.A.
- Italo Urso, Referente Relazioni Sindacali Settori Energia e Acqua Gruppo Hera
- Mirco Carletti, Referente Relazioni Sindacali Settore Ambiente Gruppo Hera
- Massimo Chiacchiararelli, Responsabile Relazioni Industriali AcegasApsAmga S.p.A.
- Massimiliano Moratto, Responsabile Personale Servizi Ambientali e Flotte Gruppo Hera
- Federico Alessandrini, Responsabile Personale Acqua Gruppo Hera
- Donatello Cartolano, Responsabile Personale Inrete, Heratech e Staff Reti Gruppo Hera
- Francesco Rosato, Responsabile Personale Herambiente, Direzione Produzione Gruppo Hera
- Fabio Marcantonini, Responsabile Personale Ambiente Gruppo Hera

per le **OO.SS.:**

- **Coordinamento Nazionale RSU del Gruppo Hera**
- **Segreterie Nazionali:**
 - Ilvo Sorrentino e Celestina Marino (Filctem-Cgil)
 - Massimo Cenciotti, Fabio De Santis, Giuliano Gobbi, Silvia Marani e Stefano Ovani (Fp-Cgil)
 - Romeo Bregata e Stefano Perazzini (Femca-Cisl)
 - Angelo Curcio e Salvatore Corbisiero (Fit-Cisl)
 - Cristiano Mazzucotelli e Stefano Brighetti (Flaei-Cisl)
 - Antonello Assogna e Antonio Monteleone (Uiltec-Uil)
 - Fabio Gigli e Rino Missiroli (Uiltrasporti-Uil)
 - Maurizio Venuto, Angela Temperato e Moris Pesaresi (Fiadel)
 - Claudio Pattaro e Silvano Rinieri (Cisal Federenergia)

Sottoscrivono il seguente Patto del Buon Lavoro, di cui di seguito si riportano i contenuti.

Il presente Accordo del Gruppo Hera interesserà le persone (esclusi i dirigenti) delle seguenti Società del Gruppo: Hera S.p.A., AcegasApsAmga S.p.A., Hera Luce S.r.l., Hera Comm S.p.A., EstEnergy S.p.A., Etra Energia S.r.l., Hera Comm Marche S.r.l., Herambiente S.p.A., Fea S.r.l., Herambiente Servizi Industriali S.r.l., Hestambiente S.r.l., Heratech S.r.l., Hera Trading S.r.l., Inrete Distribuzione Energia S.p.A., Marche Multiservizi S.p.A., Marche Multiservizi Falconara S.r.l., Uniflotte S.r.l.



Salute e sicurezza

Fin dalla sua nascita il Gruppo Hera ha avuto tra i principi fondanti la prevenzione e la sicurezza sul lavoro; impegnarsi per migliorare i comportamenti e accrescere la cultura aziendale a tutti i livelli organizzativi in materia di salute e sicurezza è un obiettivo costante delle Parti. **Prevenire e ridurre al minimo i rischi per la salute e la sicurezza** è uno degli impegni della politica per la qualità e la sostenibilità del Gruppo Hera che si ispira ai valori per lo sviluppo sostenibile espressi nell'Agenda ONU 2030.

Il confronto tra Azienda e Organizzazioni Sindacali, finalizzato a rendere i luoghi di lavoro più sicuri e più sani, è fondamentale per migliorare la qualità e le condizioni di lavoro, ma anche per promuovere la sostenibilità e la competitività del Gruppo.

L'OBIETTIVO È SVILUPPARE UNA CULTURA DELLA SICUREZZA

Standard di riferimento

Nel corso degli anni sono state messe in atto diverse iniziative sul tema della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, in particolar modo per quello che riguarda lo sviluppo della **cultura della sicurezza** e la **consapevolezza del rischio** a tutti i livelli dell'organizzazione. Queste iniziative, assieme a una **continua attività di formazione e addestramento** delle persone, a **interventi specifici** di miglioramento di mezzi, impianti, macchine e attrezzature, e a una puntuale attività di analisi e investigazione degli infortuni e dei mancati infortuni (near miss), hanno permesso di raggiungere importanti risultati in termini di **prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali**.

Gli indicatori specifici sotto riportati rappresentano un **segno tangibile dei miglioramenti raggiunti** in questo ambito così rilevante.

L'Indice di Frequenza (IF) di Gruppo per l'anno 2023 presenta il **miglior valore mai registrato** dal 2016 (anno di inizio rilevazione).

MONITORAGGIO CONTINUO DEGLI INDICATORI PER PREVENIRE GLI INFORTUNI

	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
IF di Gruppo	17,80	16,70	15,55	13,05	12,15	10,18	10,42	9,66

L'indice di frequenza è pari al numero di infortuni diviso per i milioni di ore lavorate (considerati gli infortuni con durata ≥ 3 giorni, compresi gli infortuni in itinere).

Anche per l'Indice di Gravità (IG), dopo il 2021 con il miglior risultato di sempre per il Gruppo Hera, si evidenzia un **consolidamento degli ottimi risultati raggiunti** rispetto alle giornate di assenza per infortunio.

	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
IG di Gruppo	0,56	0,52	0,50	0,39	0,48	0,24	0,32	0,28

L'indice di gravità è pari ai giorni di assenza per infortunio diviso per le migliaia di ore lavorate (considerati gli infortuni con durata ≥ 3 giorni, compresi gli infortuni in itinere).

Il Gruppo Hera e le Organizzazioni Sindacali promuovono la segnalazione attiva dei fattori di pericolo cercando di sviluppare **la cultura della segnalazione**, parte integrante di un sistema maturo che esclude, per il suo valore intrinseco, la punibilità di colui che ha eventualmente sbagliato e di chi ha riferito di errori commessi da terzi. Il sistema invece include la certezza della risposta, l'efficacia in termini di misure di prevenzione e protezione adottate, il ritorno di informazione e valorizzazione del procedimento.

Rapporto Near Miss/Infortuni	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Gruppo	206%	300%	308%	363%	353%	495%	714%	767%

I near miss (mancati infortuni) sono quegli eventi accidentali accaduti che potenzialmente potevano generare un infortunio. La loro corretta analisi e investigazione permette di **prevenire eventi infortunistici**.

Nel 2023 sono stati segnalati quasi 10 near miss per ogni infortunio accaduto (1.294 near miss segnalati nel 2023, nel 2022 erano 1.152). Le principali tipologie di near miss analizzati dal servizio prevenzione e protezione hanno riguardato: fattori comportamentali (quali la distrazione), difetti a veicoli o attrezzature e l'ambiente di lavoro.

Il Rapporto di Sostenibilità 2023 predisposto dalla Fondazione Utilitatis per conto di Utilitalia (la Federazione delle imprese di acqua, ambiente ed energia) presenta le performance di sostenibilità di 164 business unit delle 450 aziende utilities associate. Considerando l'**indice di frequenza degli infortuni** con durata superiore a un giorno, il valore di Hera **è inferiore del 39% rispetto alla media** delle aziende analizzate.

Il Gruppo Hera, inoltre, collabora da diversi anni con la fondazione Rubes Triva su temi di primaria importanza legati alla formazione sul tema sicurezza. Tra i principali figurano:

- le attività di **formazione** delle **persone** e degli **RLSA** (Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza e l'Ambiente);
- le diverse **iniziative** di **divulgazione** della cultura della sicurezza, quali ad esempio, il Festival Internazionale della Salute e Sicurezza sul Lavoro (l'edizione 2024 si è tenuta a Pesaro, Capitale italiana della cultura);
- la realizzazione di **linee guida** per la sicurezza (ad esempio la gestione della sicurezza per gli operatori addetti della raccolta dei rifiuti ingombranti, edizione 2022).

In riferimento agli standard di cui sopra, Hera si impegna a **evolvere costantemente** il proprio modello di gestione della sicurezza e a confrontarsi annualmente con gli RLSA, riportando gli stessi indicatori nelle future edizioni del Bilancio di Sostenibilità.

Iniziative di miglioramento

Tutti gli eventi accaduti (infortuni e mancati infortuni) sono stati analizzati dalle strutture aziendali in collaborazione con il servizio di prevenzione e protezione. Nelle principali società del Gruppo, nel corso del 2023, sono state individuate **187 azioni correttive** a fronte di 1.179 eventi investigati fra infortuni e near miss. Dopo aver lavorato molto sugli aspetti tecnologici della sicurezza e sull'organizzazione, oggi occorre confermare gli investimenti su sviluppo tecnologico e organizzazione e focalizzarsi ulteriormente sul **fattore umano**, quale elemento chiave per la **prevenzione degli infortuni**. Su queste premesse si basa il progetto "La Cultura della Sicurezza" nel Gruppo Hera.

In riferimento ai casi più significativi, Hera si impegna a condividerli con gli RLSA, sia costantemente attraverso gli incontri periodici, che ad evento in occasione di situazioni particolarmente importanti.

PROGETTI
SPECIFICI PER
PROMUOVERE
BUONE
PRATICHE

Sicurezza dei lavori in presenza di traffico veicolare

Nel corso del 2023 è stato avviato un importante progetto tecnologico per la sicurezza stradale, in particolare per le attività degli operatori in strada con presenza del traffico veicolare. Tale progetto prevede l'installazione di un **pannello luminoso** con un messaggio di testo variabile su circa **380 mezzi** operativi. Nel corso del 2023 si è completata l'installazione su circa il 50% dei mezzi previsti e si è completata l'attività di formazione dei lavoratori e delle lavoratrici coinvolte.

Le Parti si confronteranno al fine di valutare tutte le casistiche in cui è necessario intervenire in squadra.

Il progetto prevede il completamento delle installazioni entro il 2024 e Hera si impegna a **confrontarsi con gli RLSA** circa ulteriori sviluppi o ricadute dello stesso (ad esempio estensione in altri ambiti).

Digitalizzazione sorveglianza sanitaria

Nel 2021 è stato portato a termine lo **sviluppo informatico della cartella sanitaria** delle persone che lavorano nel Gruppo Hera, in modo da favorire la gestione del processo della sorveglianza sanitaria, abbandonando la gestione cartacea e **agevolando le attività** dei lavoratori e delle lavoratrici e dei medici. Nel 2022 il nuovo sistema informatico è entrato in funzione e sono state digitalizzate le cartelle sanitarie cartacee pregresse per tutta la popolazione lavorativa attualmente in forza.

È programmata l'estensione del progetto in ambito **Marche Multiservizi**, nel corso del 2025, e Hera si impegna a **confrontarsi con gli RLSA**.

Hera Cardio protetta

Il progetto prevede l'installazione di **defibrillatori semi automatici** (DAE) e prosegue con la gestione dei **35 defibrillatori** semiautomatici installati presso le principali sedi del Gruppo. Tutti i DAE installati hanno un sistema di telecontrollo per monitorare la corretta funzionalità e l'eventuale necessità di interventi di manutenzione preventiva.

Nel corso delle prove di emergenza, nelle sedi ove sono installati i DAE, verranno periodicamente **simulate emergenze sanitarie** con il loro utilizzo e Hera si impegna a **mantenere costantemente informati gli RLSA**.

Informatizzazione processo di gestione del vestiario e dei DPI

Un altro importante progetto del Gruppo, in condivisione con le OO.SS., sviluppato per contribuire al miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori e delle lavoratrici è la soluzione ESH dei DPI. Introdotta a maggio 2020 per Hera e Herambiente, l'**app** con il sistema informativo ESH DPI ha l'obiettivo di informatizzare e rendere più trasparente la **gestione dei dispositivi di protezione individuali** (DPI) e del **vestiario da lavoro** ed è disponibile su PC, tablet, smartphone o totem distribuiti in punti fissi dei siti aziendali. Finora sono stati ritirati, tramite app, oltre 1,19 milioni di capi di vestiario e DPI e sono state eseguite oltre 17 mila check list di verifica. Inoltre, sono stati quasi 4.000 i colleghi e le colleghe coinvolti in eventi formativi e di sensibilizzazione. Nel corso del 2022, l'app è stata estesa anche ad AcegasApsAmga con ulteriori 1.200 fruitori che hanno ricevuto una formazione specifica.

Nei prossimi anni il sistema verrà esteso anche in ambito **Marche Multiservizi**.

Sull'effettiva implementazione del programma di estensione, Hera si impegna a **confrontarsi con gli RLSA**.

Le Parti s'impegnano per il **miglioramento** e l'**aggiornamento** dei processi produttivi, per l'**estensione dei dispositivi di sicurezza** (ad esempio App "Uomo a Terra") e per l'**ammodernamento del parco mezzi aziendale**.

La valutazione del rischio molestie

Nel corso del 2023 è stato prodotto un documento di valutazione del rischio molestie in ambito di lavoro, con l'obiettivo di fornire un ulteriore strumento per la tutela del benessere e della dignità di tutte le persone nell'ambiente lavorativo. Tale tutela è ritenuta dal Gruppo Hera fondamentale per promuovere un **clima di lavoro sano, produttivo e rispettoso**.

Il diritto di ogni individuo a lavorare in un **ambiente libero da molestie, discriminazioni** e comportamenti inappropriati è sancito da leggi nazionali e internazionali, oltre a costituire un **principio etico fondamentale**. La promozione di un ambiente di lavoro sicuro, inclusivo e rispettoso è quindi un dovere morale e legale per ogni datore di lavoro.

La valutazione del rischio molestie in ambito lavorativo è un **processo proattivo e strategico** per identificare, valutare e mitigare i potenziali rischi legati a comportamenti molesti, discriminazioni e altre forme di abuso all'interno dell'organizzazione.

Il Gruppo Hera si impegna a **confrontarsi con gli RLSA** a valle della valutazione di cui sopra e a **promuovere**, nell'ambito della Commissione Bilaterale delle Pari Opportunità, di cui al Paragrafo Equità e Inclusione, le eventuali **iniziative e/o misure aggiuntive** rispetto ai CCNL Utilitalia.

Il protocollo di intesa con il comando regionale dei Vigili del Fuoco

Il Gruppo Hera è pienamente consapevole del fatto che la maggiore comune conoscenza delle aree di attività e dei compiti assegnati al Comando Regionale dei Vigili del Fuoco dell'Emilia-Romagna e ai gestori dei Servizi Pubblici Essenziali, lo scambio di conoscenze tra operatori delle rispettive sale operative, lo sviluppo dell'attività di formazione reciproca e di simulazioni congiunte su diversi scenari e la definizione di procedure operative condivise, possano produrre una ricaduta positiva sulla **pubblica incolumità** e sulla **sicurezza degli operatori** durante le operazioni di soccorso tecnico urgente e in tutte le situazioni di emergenza. Pertanto, nel corso del 2023 è stato sottoscritto **un protocollo di intesa** fra il Comando Regionale dei Vigili del Fuoco e il Gruppo Hera al fine di migliorare le procedure operative atte a garantire una **maggior tutela** per gli utenti e una **maggior sicurezza** dei propri operatori, e a sviluppare standard tecnico gestionali complessi.

Nel corso del 2024 verrà effettuata una prima esercitazione di emergenza con il coinvolgimento dei **Vigili del Fuoco** presso uno degli impianti di depurazione più significativi del Gruppo Hera in provincia di Bologna e caratterizzato dalla presenza di importanti quantità di sostanze pericolose (ad esempio acido peracetico, ossigeno liquido, biogas). Nel corso del 2024 saranno altresì attivati altri percorsi di collaborazione con i Vigili del Fuoco delle aree territoriali del Gruppo non ricomprese nel perimetro originario del Gruppo.

Il Gruppo Hera si impegna a **confrontarsi con gli RLSA** rispetto alle ricadute derivanti dalla collaborazione con i Vigili del Fuoco e anche relativamente ad eventuali **ulteriori sviluppi** dello stesso progetto (ad esempio coinvolgimento di altri siti).

Cultura e Formazione

PROGETTI
FORMATIVI
SPECIFICI PER
SVILUPPARE LA
CONOSCENZA
DEI RISCHI

Da anni, ormai, il Gruppo si è attestato su standard quali-quantitativi molto elevati per quanto concerne le attività formative in ambito salute e sicurezza sul lavoro, con un'incidenza pari al **30-35%** delle ore di formazione complessivamente erogate ogni anno e con un capitolo del Piano di Apprendimento dedicato all'asse formativo **Qualità, Sicurezza e Ambiente**. Questa crescita è anche il frutto del costante e consolidato confronto fra le Parti.

A tal proposito, al fine di diffondere efficacemente il messaggio della **cultura della sicurezza**, il Gruppo ha progettato e realizzato il programma formativo che ha coinvolto oltre **3.000 lavoratori e lavoratrici** nel periodo 2019-2022. Questa progettualità formativa è stata realizzata per stimolare la **partecipazione attiva** delle persone, creare coinvolgimento emotivo e interattività fra i partecipanti anche attraverso l'utilizzo di filmati (uno di questi realizzato internamente al Gruppo). L'obiettivo, tuttora, è quello di sviluppare la **consapevolezza dei rischi** e rafforzare approcci di leadership anche in ambito salute e sicurezza a tutti i livelli dell'organizzazione. Un importante tassello alla costruzione di una vera e propria cultura della sicurezza all'interno del Gruppo è rappresentato dalle iniziative di sviluppo della **leadership** in ambito **sicurezza** specifico per i **dirigenti per la sicurezza**, avviato nel corso del 2021 e proseguito nel 2022 e 2023, con l'obiettivo di sviluppare ulteriormente la consapevolezza del ruolo dei dirigenti per la sicurezza, anche per quello che riguarda la dimensione della vigilanza sui comportamenti delle persone di cui il dirigente è responsabile.

Il Gruppo Hera si impegna a realizzare nel periodo di riferimento del Piano Industriale 2024-2027 oltre **100.000 ore** annue di formazione e oltre **400.000 ore** in arco-piano, pari a oltre **10 ore** pro capite annue e oltre **40 ore** pro capite in arco-piano.

Sempre nello stesso periodo, si impegna a sviluppare **investimenti economici** collegati alla progettazione e realizzazione delle attività formative in ambito Qualità, Sicurezza e Ambiente pari a circa **19.800.000 €**, di cui circa 2.000.000 € di costi esterni (fornitori esterni) e circa 17.800.000 € di costi interni.

Gli impegni progettuali previsti nel 2024

Grazie al confronto tra le Parti, anche nel 2024 sono previsti progetti importanti, alcuni di carattere **innovativo**, finalizzati a rafforzare ulteriormente l'impegno del Gruppo in ambito **salute e sicurezza sul lavoro**. Di seguito si riportano le principali iniziative di carattere trasversale e quelle specifiche dei singoli ambiti aziendali.

Iniziative di carattere trasversale

- Prosecuzione del programma **Cultura della Sicurezza** che evolverà ulteriormente, anche con lo sviluppo di nuovi format formativi, in accordo con gli aggiornamenti normativi previsti nel prossimo accordo Stato-Regioni. In particolare, nella seconda metà del 2023 è stato già sviluppato un format, di cui è previsto l'utilizzo a partire dalla metà del 2024, con l'inserimento di logiche di gamification per ingaggiare i lavoratori, le lavoratrici e i preposti;
- in continuità con quanto già avvenuto nel 2022 e 2023, è stata svolta un'iniziativa straordinaria per tutti i **Dirigenti per la Sicurezza** del Gruppo Hera (circa 400 risorse coinvolte) per sensibilizzare ulteriormente sui temi della responsabilità, delega e vigilanza in ambito sicurezza; l'evento si svolgerà in modalità ibrida tra la fine del terzo trimestre e l'inizio del quarto trimestre del 2024;
- campagna di comunicazione sulla sicurezza dal titolo "**L'Hera della Sicurezza**" rivolta a tutta la popolazione aziendale, che prevede la diffusione del "**Manifesto della Sicurezza**", con le **10 regole per la vita**, che sarà utilizzato anche in tutte le sessioni formative;
- ulteriore sviluppo ed estensione della **Community "Safety Leadership"** dedicata a tutte le figure dei Dirigenti per la Sicurezza e finalizzata a condividere esperienze, materiali e conoscenza in ambito salute e sicurezza;
- ulteriore sviluppo ed estensione dell'**Academy Professionale** dedicata alla gestione della conoscenza e allo sviluppo delle competenze in ambito salute e sicurezza sul lavoro;

Le iniziative formative specifiche previste nel 2024 nei diversi ambiti aziendali sono raggruppabili come segue in termini di obiettivi perseguiti:

- attività di **sensibilizzazione**, con particolare riferimento alle figure di preposto alla Sicurezza;
- attività di **formazione** mirata rivolta prioritariamente a ruoli specifici particolarmente esposti ai rischi in ambito salute e sicurezza sul lavoro;
- attività innovative e di **miglioramento** dei processi e degli strumenti dedicati alla Sicurezza.

Iniziative in ambito Direzione Centrale Reti

- Realizzazione del progetto "**Safety Enforcement**" finalizzato a sensibilizzare tutte le figure di preposto alla Sicurezza (669 persone) sulle dinamiche responsabile-collaboratore in ambito sicurezza;
- completamento del percorso di certificazione delle competenze **UNI 11632** per gli operatori Impianti Gas;

- realizzazione di un progetto formativo innovativo con utilizzo di **realtà virtuale** in ambito Operations Reti, con virtualizzazione delle cabine REMI e dell'attività di Ispezione Mensile della Cabina REMI;
- realizzazione di una nuova *app* che consentirà l'ottimizzazione dei **piani di inserimento** attraverso la registrazione immediata delle attività svolte dal neoassunto in affiancamento;
- realizzazione di eventi formativi in ambito distribuzione energia elettrica (cabine, rete MT e BT, gestione sicurezza ditte appaltatrici, e gruppi di misura).

Iniziative in ambito Servizi Ambientali e Herambiente

- In ambito **Servizi Ambientali**, realizzazione del percorso formativo per la sensibilizzazione di tutti gli **autisti** (circa 400, distribuiti tra 2024 e 2025) sui corretti comportamenti da tenere alla guida;
- in ambito **Herambiente**, realizzazione dell'iniziativa "**Safety Reveal**" finalizzata a sensibilizzare i preposti alla Sicurezza (circa 80 figure tra struttura QSA, capi impianto e altro personale individuato puntualmente), con simulazione di casi di *near miss* o infortuni;
- in ambito **Herambiente**, realizzazione di attività formative straordinarie collegate ai corsi per **conduttori di generatori di vapore** (per il personale operativo dei WTE - ingegneri di processo, assistenti impianti, operatori impianto).

Iniziative in ambito Teleriscaldamento

- Realizzazione di attività formative straordinarie collegate ai corsi per **conduttori di generatori di vapore** (per il personale operativo).

Iniziative in ambito AcegasApsAmga

- Realizzazione di un percorso di **aggiornamento dei rischi specifici (rischio basso)** con focus sul benessere fisico personale anche negli ambienti di lavoro (182 risorse complessivamente coinvolte);
- realizzazione di un percorso di **aggiornamento dei rischi specifici (rischio alto)** con focus su *bias* cognitivi e *over-confidence* nelle attività lavorative (30 risorse complessivamente coinvolte nell'edizione pilota);
- realizzazione di un **percorso di guida sicura e consapevole** rivolto agli autisti della Direzione Servizi Ambientali (177 in tutto), per sviluppare e implementare le capacità percettive e di autocontrollo connesse alla guida.

Modello di partecipazione

Le Parti si impegnano a mantenere gli elevati standard raggiunti attraverso l'attuale modello di Partecipazione che, oltre a includere le previsioni normative dei vari CCNL Utilitalia, ha sviluppato nuovi **strumenti di condivisione**.

Le Parti, infatti, in occasione del Contratto Integrativo di Gruppo del 2022, partendo dalla valorizzazione della positiva esperienza del Comitato Aziendale Covid-19, hanno reso strutturale il Comitato della Sicurezza (uno per ogni ambito territoriale definito). A tale Comitato, definito nel 2022 come *“nuovo luogo di confronto stabile e trasversale fra l’Azienda le Rappresentanze dei Lavoratori per la Sicurezza e Ambiente, le Rappresentanze Sindacali e i vari servizi Aziendali di volta in volta coinvolti”*, le Parti, oggi, intendono affidare nuovi compiti e obiettivi, affinché il **Gruppo Hera** diventi un **laboratorio modello**, un **punto di riferimento nel settore delle multiutility**. Rimarranno, invariate le prerogative in essere e previste dalla legge e dai CCNL in vigore, relative agli RLSA, che fanno parte del Comitato Sicurezza.

Si riportano di seguito gli impegni specifici, innovativi e aggiuntivi rispetto a quelli già oggi assegnati ai Comitati Sicurezza.

- **Riposo fisiologico:** Linea, RSPP e RLSA, considerando il confronto sull’infografica tenutosi nel mese di ottobre 2023, condivideranno periodicamente il monitoraggio dei relativi dati al fine di valutare e proporre le opportune e possibili azioni migliorative nell’immediato, ai fini della fruizione delle 11 ore di riposo nelle 24 ore, e di sviluppare alcune ipotesi di miglioramento delle regole da affrontare in occasione del prossimo rinnovo del CCNL Utilitalia Gas Acqua, rispetto alle quali l’Azienda non pone pregiudiziali;
- **proporre percorsi formativi ad hoc** anche rivolti ai dipendenti delle ditte terze che svolgono attività critiche. Il Comitato proporrà gli ambiti più opportuni e la formazione, ove normativamente possibile, sarà svolta da docenti Hera, così da valorizzare le professionalità presenti nel Gruppo. Le spese relative alla formazione in oggetto faranno parte degli investimenti diretti del Gruppo Hera (docenza, aule e strumenti).
- **valutare l’estensione del percorso di certificazione** delle competenze (già operativo per la certificazione UNI 11632 – operatore Impianti gas) ad altre figure professionali occupate in realtà operative;
- **proporre nuovi percorsi formativi** sulla sicurezza, anche tramite l’utilizzo di strumenti innovativi (ad esempio realtà virtuale);
- **mono operatore:** le Parti si confronteranno al fine di valutare tutte le casistiche in cui è necessario intervenire in squadra o in modalità mono operatore;
- **promuovere iniziative di collaborazione con Enti di controllo** come Vigili del Fuoco, Ispettorato del Lavoro, Asl, per effettuare formazione congiuntamente (o attraverso la loro supervisione) verso le persone del Gruppo e, quando normativamente possibile, verso i fornitori.
- **collaborare all’ideazione di pillole formative audiovisive** sulla sicurezza per i principali processi operativi agiti. I componenti del Comitato, unitamente ad altre persone dell’Azienda, si impegneranno fattivamente anche in qualità di relatori/protagonisti.
- **mettere a fattor comune le presunte violazioni in ambito salute e sicurezza**, relative ai lavoratori e alle lavoratrici delle ditte terze, compreso anche l’utilizzo di attrezzature e strumenti.



Filiere integrate e appalti

Il Gruppo Hera ha da sempre considerato il tema **appalti** come **strategico**, non dal punto di vista meramente economico, ma soprattutto dal punto di vista tecnico e operativo, ritenendolo un importante strumento per incentivare lo **sviluppo sostenibile** delle proprie imprese appaltatrici nei territori serviti. A tal proposito, il Gruppo Hera ha da sempre stimolato le proprie imprese appaltatrici al **miglioramento continuo** nell'esecuzione delle attività appaltate, con particolare attenzione alle tutele applicate alle maestranze dell'intera catena di fornitura.

GLI APPALTI,
UNO STRUMENTO
DI FLESSIBILITÀ
E SVILUPPO PER
IL TERRITORIO

Su questa base, insieme alle OO.SS., coerentemente ai Patti per il Lavoro e ai Protocolli sottoscritti da Enti Pubblici o Agenzie Territoriali dei servizi pubblici locali, ove esistenti, si è arrivati a sottoscrivere il Protocollo Appalti nel 2016.

Oggi, con l'entrata in vigore del Nuovo Codice Appalti (D.Lgs. n° 36/2023) e con la messa in opera delle Concessioni Territoriali o delle Gare, si rende necessario l'**aggiornamento del testo del Protocollo Appalti** per recepire le migliori pratiche consolidate nel corso degli anni e quelle che le Parti potrebbero individuare con spirito innovativo nel rispetto delle evoluzioni normative e continuando il percorso avviato di crescita sostenibile del proprio indotto.

Le Parti si impegnano a condividere il **nuovo Protocollo**, che comprenderà alcuni significativi e positivi cambiamenti, declinati in termini di migliori pratiche, standard più elevati e modello di partecipazione.

Migliori pratiche

Il Gruppo Hera si impegna a definire nel nuovo protocollo in maniera più chiara le **clausole sociali** (ad esempio relativa al settore delle telecomunicazioni "da 90 giorni e non 180 giorni") e a pubblicare nel sito istituzionale del Gruppo, nella sezione dedicata ai fornitori, il **testo integrale del nuovo protocollo**.

Le Parti si confronteranno al fine di individuare eventuali ulteriori innovazioni.

Standard più elevati

Il Gruppo Hera si impegna a definire e gestire **standard** di attività più **elevati** rispetto a quanto definito dalla normativa, in particolare:

- verrà definito un **sistema di qualifica** e selezione delle imprese che premia **qualità, sicurezza e performance ESG**;
- verranno introdotti nuovi **strumenti digitali** per una gestione più efficace dei controlli in cantiere, e realizzate attività di audit tramite visite ispettive in cantiere e presso le sedi dei fornitori.

Modello di partecipazione

ATTENZIONE E
TUTELA DELLE
PERSONE

Il Gruppo Hera e le Organizzazioni Sindacali si impegnano a rivedersi entro il 2024 al fine di predisporre insieme il nuovo e aggiornato **Protocollo Appalti** del Gruppo Hera.

Sarà migliorata e attuata nelle nuove modalità l'informazione preventiva con rafforzamento sull'indicazione del CCNL (pre-gara), pur considerate le previsioni di legge.

Per le gare più importanti in termini economici e di forza lavoro interessata (ad esempio Call Center, Pronto Intervento Reti, etc.), ci sarà, un confronto, nel corso di svolgimento del contratto, così da cogliere eventuali aree di miglioramento per successive **evoluzioni negli affidamenti**. In tale contesto le OO.SS. condivideranno le segnalazioni in merito ad eventuali criticità emerse (ad esempio gravi episodi - verificati - di mancata applicazione delle regole previste dal CCNL di riferimento e/o dalla legge).

Sarà favorita la partecipazione delle OO.SS. finalizzata al rispetto delle **tutele delle persone** che lavorano negli appalti del Gruppo Hera. Le OO.SS. potranno segnalare, dopo aver verificato puntualmente tutte le informazioni ricevute, ogni violazione dell'applicazione delle regole del CCNL e della normativa. Le segnalazioni relative all'ambito salute e sicurezza verranno indirizzate anche al comitato sicurezza di cui al paragrafo precedente.



Equità e inclusione

Valorizzare la diversità in azienda, **combattere gli stereotipi**, **promuovere equità** attraverso la diffusione di una **cultura dell'inclusione** sono, da sempre per il Gruppo, condizioni necessarie per permettere a ognuno di esprimere il proprio potenziale e accelerare la crescita dell'organizzazione. In quest'ambito il Gruppo Hera conferma il proprio impegno attraverso il mantenimento degli **elevati standard** caratterizzanti il modello attuale e l'introduzione di nuovi progetti e iniziative concrete.

UNA CULTURA
INCLUSIVA
PER TUTTE
E TUTTI

Coinvolgimento

Il Gruppo Hera si impegna a mantenere gli elevati standard raggiunti attraverso l'attuale modello di **coinvolgimento delle persone**, finalizzato a rafforzare il senso di appartenenza individuale e collettivo.

PERSONE
PROTAGONISTE

A partire dal lavoro nel quotidiano, il **coinvolgimento delle persone** rappresenta l'**elemento fondamentale** per migliorare le attività, innovare, far sentire la propria voce, partecipare attivamente alle iniziative aziendali.

Proprio per questo motivo l'Azienda nel corso degli anni ha migliorato e incrementato i canali di comunicazione interna, utilizzando, oltre al giornale aziendale (House Organ) e le comunicazioni attraverso la bacheca, anche nuovi canali come intranet, video, spazi virtuali e creazione di community per consentire a tutte le persone di ottenere in modo **diretto, facile e trasparente** le informazioni sull'Azienda e su iniziative rilevanti.

Tutti gli eventi e le iniziative sono realizzati anche per consentire alle persone la possibilità di **allargare il proprio network interno, rafforzare le competenze** e il **senso di appartenenza** all'azienda.

Per stimolare il coinvolgimento delle persone, l'Azienda ha creato un modello di **community** formali e informali in cui le persone possono incontrarsi (realmente o virtualmente), scambiarsi suggestioni, spunti e idee lavorative e non solo.

Nel corso del 2024 e con l'ottica della sperimentazione finalizzata al futuro sviluppo in forma stabile, sono state realizzate le seguenti iniziative di coinvolgimento:

- **mappatura delle passioni e interessi:** è stata avviata una survey per comprendere passioni e interessi delle persone, utilizzata anche per indirizzare iniziative spontanee dei dipendenti e community (ad esempio iniziativa PrimavHera, la community Colleghiamoci, Green Ambassador);
- **iniziative aziendali:** sempre più i colleghi e le colleghe vengono sollecitati a esprimere le loro preferenze, ad esempio su attività o location per rendere le iniziative sempre più rispondenti ai bisogni delle persone (ad esempio Hera ski e PrimavHera);
- **green ambassador:** su attivazione volontaria, i colleghi sono coinvolti in attività di sensibilizzazione per promuovere la mobilità sostenibile e supportare l'organizzazione delle diverse iniziative all'interno di un ambiente digitale dedicato dove scambiare idee e suggerimenti per l'organizzazione e la gestione della "Settimana della mobilità sostenibile";
- **concerti:** fornire supporto all'organizzazione dei concerti indirizzando le persone a differenziare i rifiuti e potendo partecipare agli eventi.

Il Gruppo Hera si impegna a continuare a incoraggiare la creazione di **comunità di interesse**, attraverso spazi fisici e/o virtuali dedicati, in cui le persone possono confrontarsi (ad esempio incontri, seminari...) su interessi e passioni e fornire spunti all'Azienda (ad esempio benessere e invecchiamento attivo, DEI, tempo libero...) e a rafforzare il senso di appartenenza, con iniziative dedicate e rivolte a tutta la popolazione aziendale.

Ascolto

UN MODELLO
DI FEEDBACK
CONTINUO

Il Gruppo Hera si impegna a mantenere gli elevati standard raggiunti attraverso l'attuale modello di Ascolto, finalizzato a realizzare nel quotidiano un'**abitudine all'ascolto** in merito a ogni nuova iniziativa o progetto significativo, e a continuare a costruire un modello basato sulla **fiducia** e partecipato per il **miglioramento continuo**.

In questa direzione, i momenti di ascolto si sono intensificati nel tempo, da un lato per rispondere in modo più tempestivo alle specificità richieste dal contesto e dalle persone, e dall'altro per ottenere ulteriori spunti su nuovi progetti e attività.

Alcuni esempi di iniziative realizzate o in corso che hanno visto il coinvolgimento delle persone di Hera sono:

- ambito **smart working:** mappatura sull'efficacia delle riunioni e degli strumenti e piattaforme per il lavoro collaborativo;
- ambito **welfare:** survey sul gradimento dei servizi offerti all'interno della piattaforma di welfare per personalizzare o adattare i servizi;
- ambito **leadership:** richieste di suggestioni per la leadership del futuro, ovvero su quali competenze investire per crescere e migliorare come manager nel futuro;

- ambito **mobility management**:
 - survey sugli spostamenti casa-lavoro per intercettare abitudini e necessità di spostamento delle persone;
 - gradimento su iniziative rivolte a sensibilizzare la mobilità sostenibile (ad esempio “Settimana della mobilità sostenibile” o gradimento sul servizio navetta aziendale).

Il Gruppo Hera si impegna a realizzare nuove iniziative che possano ulteriormente arricchire l’attuale modello di ascolto delle persone:

- rilevazioni più frequenti e immediate (ad esempio pulse survey, focus group, ...) volte a cogliere e identificare **tempestivamente** eventuali **azioni di miglioramento**;
- sviluppo o utilizzo di **nuove piattaforme** per rendere i momenti di ascolto sempre più agili, coinvolgenti e comprensibili;
- sperimentazione dell’**intelligenza artificiale** per indagare le preferenze delle persone o elaborare i risultati, sempre nel pieno rispetto della privacy;
- sviluppo di nuovi processi e nuove modalità per fornire **feedback** sempre più **tempestivi** relativamente ai momenti di ascolto.

Partecipazione attiva

Il Gruppo Hera si impegna a mantenere gli elevati standard raggiunti attraverso l’attuale modello di Partecipazione, finalizzato a **rafforzare le occasioni di dialogo**, fornire **opportunità di sviluppo** e auto-sviluppo, **migliorare la soddisfazione** per il lavoro svolto dalle persone, contribuendo al contempo al successo aziendale (Rapporto EurWork 2024).

PARTECIPAZIONE
ATTIVA DI TUTTE
E TUTTI

Nel tempo il Gruppo Hera ha sviluppato, con diverse modalità e intensità, politiche partecipative (bilanci di sostenibilità, ricerche sul clima organizzativo, ricerche sul benessere, virtual factory, digital lab, road show con il personale...) per abilitare le **persone** a essere **protagoniste** e contribuire attivamente alla progettazione e alle decisioni aziendali.

A partire dal 2017 il Gruppo ha implementato **meccanismi partecipativi** finalizzati a **migliorare la produttività e la qualità del lavoro**, a valle di uno specifico accordo con le organizzazioni sindacali, dove le persone del Gruppo Hera e le parti sociali, oltre a essere coinvolte in un percorso formativo sul valore e l’importanza della partecipazione, vengono organizzate in gruppi di lavoro per sviluppare progetti specifici assegnati. L’iniziativa, già replicata sette volte, ha coinvolto complessivamente più di 400 persone e ha fornito soluzioni specifiche a tematiche rilevanti come sicurezza sul lavoro, staffetta generazionale, inclusione e mobilità sostenibile.

Il Gruppo Hera si impegna a proseguire nel percorso intrapreso per promuovere una cultura aziendale volta alla **collaborazione** e **cooperazione**, intensificando le politiche partecipative già in essere e continuando a investire nel progetto di partecipazione, attraverso la realizzazione di almeno 3 gruppi di lavoro ogni anno.

Linguaggio inclusivo

L'IMPEGNO PER
UN LINGUAGGIO
COMUNE

Il Gruppo Hera promuove e applica un **linguaggio ampio e inclusivo**, che si ispira a fonti autorevoli e riconosciute: ONU, Comunità Europea, Istituzioni italiane come case editrici produttrici di dizionari e libri di testo, esponenti autorevoli di movimenti legati alle categorie tradizionalmente meno rappresentate. Il modello che il Gruppo Hera promuove non impone o vieta forme linguistiche particolari, si basa invece sullo **sviluppo della consapevolezza** del peso e del significato che le parole possono avere sulle persone che ascoltano il messaggio. È stato avviato pertanto un **percorso di ascolto** e di **sensibilizzazione** delle persone, culminato nella pubblicazione del documento **"Parole che uniscono"**, disponibile sul sito di Gruppo e sul portale interno InHera, presentato nell'evento dedicato "Con le parole giuste". Il documento è frutto del percorso partecipato e, in forma di domande e risposte, mira a dare suggerimenti e spunti di riflessione per attuare una **comunicazione rispettosa e inclusiva**. Accanto al documento e all'evento di lancio, è stato pubblicato sulle medesime tematiche il calendario Hera 2024, distribuito a tutta la popolazione aziendale. È stata inoltre attivata una community sugli ambienti digitali di collaborazione e gestione delle community (Viva Engage), chiamata Diversity Hub, con lo scopo di diffondere le tematiche Diversity Equity and Inclusion (DEI), ma anche tenere vivo e fare evolvere il linguaggio aziendale adottato, come espressione di una **cultura inclusiva, positiva e in continua evoluzione**.

In riferimento al progetto sul linguaggio inclusivo, il Gruppo Hera si impegna a dare seguito all'interno dei canali di comunicazione interna e a **monitorare la nuova community** Diversity Hub come nuovo spazio aperto di condivisione, e inoltre, nell'ambito dell'inclusione in senso più ampio, a dare continuità alle **iniziative di sensibilizzazione e formazione**.

Contrasto alla violenza di genere

IL CONTRASTO
ALLA VIOLENZA
DI GENERE
È UN OBIETTIVO
IMPRESCINDIBILE

Il modello che il Gruppo Hera ha adottato per **contrastare la violenza di genere** si basa principalmente sulla **consapevolezza** e sulla **sensibilizzazione** in ottica di prevenzione, e sul monitoraggio, contrasto e gestione di eventuali episodi avvenuti internamente all'organizzazione o che dovessero comunque riguardare l'organizzazione. In ottica di sensibilizzazione, solo per ricordare alcune iniziative significative, è stato proiettato già nel 2018 a beneficio di dipendenti e cittadini il docufilm "Ma l'amore c'entra?" di Elisabetta Lodoli, e nel 2021 è stato intervistato lo scrittore Carlo Lucarelli, presidente della Fondazione vittime di reati, a cui l'Azienda ha manifestato il proprio sostegno.

Nel 2023 il Gruppo si è dotato di una politica di **contrasto alle molestie sul luogo di lavoro**, come ulteriore strumento volto a salvaguardare la dignità delle lavoratrici e dei lavoratori, a integrazione di quanto già precedentemente disponibile come possibilità di segnalare al Comitato Etico eventuali abusi subiti.

Le Parti si impegnano a **confrontarsi annualmente** in merito alle segnalazioni di molestie che siano pervenute attraverso i diversi canali, in forma anonima e aggregata,

per poter monitorare ed eventualmente concertare attività di contrasto adeguate. Le Parti si confronteranno sulle iniziative di formazione diffusa rivolte principalmente, ma non esclusivamente, al management, per fornire strumenti volti al riconoscimento di situazioni di abusi, molestie o violenza e alla possibilità di gestirli nella maniera più adeguata.

Inoltre, con riferimento più ampio agli aspetti inerenti alle Pari Opportunità e all'inclusione delle persone del Gruppo Hera, le Parti condividono l'opportunità di istituire una **Commissione Bilaterale**. La Commissione potrà promuovere eventuali iniziative e/o misure aggiuntive rispetto a quelle previste dai CCNL Utilitalia, a sostegno delle persone interessate, come ad esempio le previsioni contenute nel CCNL Elettrico.

Flessibilità

Le Parti ritengono necessario confrontarsi anche sulla **flessibilità** nel mondo del lavoro, tema ormai cruciale sia per le aziende che per le persone. La flessibilità si estende oltre le sole forme contrattuali, coinvolgendo anche l'organizzazione interna e la capacità di adattamento. Nel mondo del lavoro è una **risorsa preziosa** per affrontare il mercato e promuovere la crescita, sia per le aziende che per le persone, con una maggior **soddisfazione lavorativa**, **miglior equilibrio** fra vita personale e professionale e una maggiore **capacità di adattarsi al cambiamento**.

LA FLESSIBILITÀ
COME LEVA
DI SVILUPPO

Smart Working

Le Parti si impegnano a mantenere gli elevati standard raggiunti attraverso l'attuale modello di **Smart Working**, impostato nel 2017, che prevede quattro assi applicativi differenti - cultura, tempo e performance, spazi e tecnologie - e che ha rappresentato fin dall'inizio un percorso per ripensare a 360° ai nuovi modi di lavorare: l'obiettivo è, infatti, promuovere cambiamenti positivi nel modo di lavorare e favorire una cultura più agile nel contesto lavorativo.

Rispetto ai 4 ambiti, nel corso degli anni sono state realizzate diverse iniziative: programmi formativi per i manager e per gli smart worker per accompagnare il **cambiamento culturale** verso una maggiore agilità; possibilità di lavorare (per un massimo di 2 giorni a settimana) da un luogo diverso dalla sede aziendale assegnata (remote working). Le tecnologie e i sistemi hanno favorito sempre di più la collaborazione a distanza e lo sviluppo di una maggiore capacità di pianificazione delle attività. Rispetto al focus "spazi", si è adottato l'approccio activity based working: partendo dall'analisi delle principali attività delle aree pilota interessate e a seguito di specifici momenti di ascolto, è stata progettata una **rivisitazione degli spazi** che potesse meglio rispondere al fabbisogno professionale dei team coinvolti.

Il perimetro dei remote worker ha fatto registrare un percorso significativo di ampliamento: dopo l'avvio del primo progetto pilota nel 2017 con 370 tra lavoratori e lavoratrici, una progressiva estensione alla popolazione ha visto

registrare oltre 1.500 persone nel 2019. L'esperienza maturata dal 2017 ha consentito, negli ultimi anni, di poter gestire in modo resiliente la situazione emergenziale, con un consolidamento del perimetro che da metà 2020 ha raggiunto **oltre 4 mila dipendenti** coinvolti in forma stabile nel progetto. Dal 2020 il progetto ha visto un ampliamento dei giorni di remote working possibili: si è infatti passati da un giorno a settimana fino a 2 giorni di possibilità di lavoro da remoto.

Inoltre, considerato il forte impegno che il Gruppo Hera ha messo in campo a sostegno delle politiche familiari e di maternità, dal 2022 è possibile per le lavoratrici in gravidanza svolgere il proprio lavoro in modalità **agile**, per l'intera settimana lavorativa.

Il Gruppo Hera si impegna a sviluppare nuove iniziative, in coerenza con l'accordo individuale sul lavoro agile che disciplina anche le modalità di richiesta e approvazione della fruizione delle giornate di remote working:

- **passaggio da una logica settimanale** di fruizione di giornate di remote working **a una logica mensile**, con la possibilità di gestire con maggiore flessibilità la pianificazione delle stesse (8 giorni al mese con l'aggiunta di 1 giorno nei mesi con 31 giorni).
- estensione **oltre le 8 giornate al mese** per le seguenti casistiche e situazioni:
 - lavoratori e lavoratrici già denominati **fragili** (immunodepressi, pazienti oncologici, terapie salvavita, ...) e casistiche analoghe su richiesta dell'interessato e previa verifica aziendale;
 - persone con **temporanei impedimenti fisici/motori** della persona e/o necessità di terapie, su richiesta dell'interessato, previa valutazione aziendale;
 - **genitori**, dalla fine del congedo obbligatorio di maternità o di paternità alternativo al compimento del primo anno di età del figlio, anche in maniera continuativa in circostanze straordinarie, su richiesta dell'interessato, previa valutazione del Responsabile del Personale. Tale misura non potrà essere fruita contemporaneamente da entrambi i genitori nel caso siano entrambi dipendenti del Gruppo;
 - lavoratori e lavoratrici in situazioni di **dichiarato stato di emergenza**, con riferimento al domicilio e/o alla sede di lavoro, in relazione alla durata dell'emergenza e alla gravità della stessa;
 - lavoratori e lavoratrici, previa valutazione del responsabile del personale di riferimento, che abbiano **necessità di assistere i propri genitori o figli** (Caregiver ex comma 3, art. 33, legge 104/92), tenuto conto della compatibilità con le esigenze di servizio.
- l'utilizzo del lavoro agile verrà esteso anche ai lavoratori e alle lavoratrici non in perimetro, in caso di **formazione da remoto**, per la durata della formazione (nel caso di intera giornata di formazione).
- per esigenze relative alla **business continuity** (ad esempio sala sala telecontrollo di cui all'accordo Heratech del 7 novembre 2023), l'Azienda potrà definire, previo confronto con le Organizzazioni Sindacali, ulteriori ambiti similari per i quali saranno coinvolte le Persone interessate.

Questa particolare innovazione nella modalità di fruizione delle giornate di lavoro agile costituisce un ulteriore passo verso la **conciliazione dei tempi di vita e di lavoro**, anche con particolare riferimento alle persone coinvolte nella gestione familiare.

Considerato che il presente accordo apporta vari miglioramenti e modifiche alle attuali modalità di fruizione del lavoro agile, si allega il nuovo accordo individuale che l'Azienda utilizzerà (con avvio entro il 2024) e che è parte integrante del presente accordo (allegato 1).

Estensione della flessibilità dell'orario in ingresso

Le Parti condividono che, relativamente all'accordo del 24 novembre 2014 sugli orari di lavoro e precisamente in riferimento al primo comma del punto 1 e al primo comma del paragrafo c) sedi territoriali, del punto 3, **la flessibilità in posticipo di 10 minuti viene portata a 30 minuti**; in ogni caso il dipendente non potrà essere autorizzato a entrare dopo le ore 9:00. Hera si impegna ad avviare tale misura a partire da gennaio 2025.

Orario di lavoro

L'Azienda, nel prendere atto della richiesta sindacale riguardante il passaggio a **38 ore settimanali** dei dipendenti con CCNL Gas-Acqua e non ponendo alcuna pregiudiziale a tale proposito, dichiara che la sede di **trattativa** per tale tematica è quella **contrattuale nazionale** (Utilitalia).

Per quanto riguarda i 77 dipendenti del territorio romagnolo con CCNL Gas-Acqua, che hanno un orario di lavoro settimanale di 38 ore a fronte di un minore numero di giorni di ferie annuali, in virtù di accordi sindacali in essere e/o consuetudini riconosciute, il Gruppo Hera si impegna, a fronte del passaggio a 38,5 ore settimanali di lavoro, a riconoscere il **monte ferie previsto dal CCNL** (viene meno la decurtazione di ferie in essere).

Genitorialità

AL FIANCO
DEI GENITORI

Il benessere e la realizzazione delle persone rappresentano la principale leva in grado di garantire continuità nella crescita del Gruppo. L'integrazione tra vita privata e lavorativa e lo sviluppo di una **cultura della genitorialità** diventano fattori abilitanti per valorizzare il contributo esclusivo di ciascuna persona, creando un ambiente in cui possano essere espresse le caratteristiche distintive di tutte e tutti. Il Gruppo si impegna pertanto a salvaguardare e valorizzare il ruolo genitoriale attraverso un modello che prevede attività di chiara enunciazione di tutti i propri diritti, gestione efficace dei congedi attraverso percorsi di formazione e coaching dedicati per **valorizzare le nuove competenze acquisite e supporto ampio e personalizzato** in grado di abbracciare la sfera individuale e familiare sia da un punto di vista informativo e terapeutico sia di sostegno economico.

Nell'ambito delle attività relative alla diffusione della consapevolezza dei diritti individuali previsti dalle norme vigenti, si colloca il progetto "Politiche del buon rientro" che da diversi anni, grazie ad un bando di finanziamento del Dipartimento per le politiche della famiglia della Presidenza del Consiglio dei Ministri, mira a gestire i congedi dal lavoro. Il progetto si rivolge in particolare ai neogenitori per promuovere un atteggiamento che guarda alle persone che lavorano nel Gruppo Hera attraverso un **sistema comune di gestione delle maternità/paternità** e delle assenze prolungate per esigenze di cura, che prevede anche attività formative per sensibilizzare i colleghi sulle tematiche di conciliazione.

Nel modello rivestono un ruolo importante i **servizi welfare dedicati** al supporto delle famiglie, inseriti nell'ambito del sistema di Welfare integrato del Gruppo, che prevedono percorsi di **supporto psicologico** su tematiche dell'infanzia e dell'adolescenza, la presenza di un **care manager** in grado di supportare le famiglie che si trovano ad affrontare situazioni di fragilità legate ad anziani, minori e disabili, incontri di riflessione in presenza e online dedicati a mamme e papà per riflettere sulla genitorialità e mettere a fattor comune le esperienze al di fuori degli stereotipi. Inoltre, per favorire il dialogo e il confronto genitori-figli relativo alla scelta universitaria e/o lavorativa, sono previste annualmente **giornate di orientamento** volte a fornire consapevolezza e strumenti utili per affrontare al meglio il momento della scelta del proprio percorso di carriera.

Elemento distintivo del modello, fin dalla nascita del sistema di welfare del Gruppo, è rappresentato dall'impegno del Gruppo Hera a **supporto delle spese educative** e di **istruzione** dei figli, dall'asilo nido fino alla scuola secondaria superiore, incluse quelle legate a centri estivi, baby-sitting e aiuto compiti.

In quest'ottica rientrano anche misure volte a incentivare percorsi di **approfondimento linguistico** all'estero con programmi estivi, trimestrali o annuali. In aggiunta, il Gruppo si impegna da anni a erogare **50 borse di studio** per premiare l'impegno allo studio universitario bilanciando equamente costanza, velocità ed eccellenza nei risultati raggiunti, utilizzando criteri di valutazione oggettivi.

Tutte le iniziative descritte sono fruibili attraverso un "**portale genitori**" sviluppato con l'obiettivo di informare e orientare tutte le persone del Gruppo che sono anche genitori. È possibile trovare tutte le indicazioni di carattere normativo su assenze e congedi,

suggerimenti sulle convenzioni e sui servizi welfare nonché approfondire temi di interesse attraverso prodotti editoriali dedicati.

Ulteriore caratteristica peculiare del modello, è l'impegno che il Gruppo nel corso degli anni ha messo in campo a sostegno delle politiche familiari. In particolare, in occasione del rinnovo dell'ultimo Contratto Integrativo di Gruppo, è stata prevista l'**estensione del lavoro agile a 5 giorni settimana alle donne in gravidanza**, nel caso in cui le attività svolte fossero compatibili.

Inoltre, nel periodo successivo alla nascita del figlio e fino al compimento del primo anno di età, vengono introdotte una serie di iniziative a favore della maternità e paternità. Il genitore che ne farà richiesta, avrà la possibilità di chiedere all'Azienda di poter valutare la possibilità di **estendere la disponibilità di giorni di lavoro in modalità agile** anche oltre gli otto giorni al mese, dalla fine del congedo obbligatorio di maternità o di paternità alternativo fino al compimento del primo anno di età del figlio o della figlia. Tale misura non potrà essere fruita contemporaneamente da entrambi i genitori nel caso siano entrambi dipendenti del Gruppo.

Inoltre i genitori, entro il compimento del primo anno di età del figlio o della figlia potranno fruire di un monte **permessi retribuiti**, in aggiunta a quelli già riconosciuti dalla legge e/o eventualmente dalla contrattazione collettiva nazionale, pari a 7 giorni. Tale monte ore è da intendersi come quantità massima riconoscibile, anche nel caso in cui i genitori siano entrambi dipendenti del Gruppo.

L'Azienda terrà in particolare considerazione le richieste di **modifica temporanea dell'orario di lavoro** che il genitore dovesse presentare, in coerenza con le attività svolte e con le esigenze di servizio.

Fino al compimento del terzo anno di età del figlio o della figlia, inoltre, e al fine di agevolare l'inserimento all'asilo nido, il genitore potrà fruire di un **ulteriore monte permessi retribuiti**, pari a 2 giornate in totale. Tale monte permessi sarà riconosciuto per ogni figlio o figlia e potrà essere goduto anche in ore. Questa misura è da intendersi come quantità massima riconoscibile, anche nel caso in cui i genitori siano entrambi dipendenti del Gruppo.

Infine, verrà riconosciuto **un giorno di permesso retribuito**, in occasione del **primo giorno** di inserimento del figlio/o al primo anno **della scuola primaria**. Potrà fruire di tale misura solo un genitore, nel caso in cui siano entrambi dipendenti del Gruppo.

Tutte le misure di cui sopra saranno riconosciute a partire dal 2025, ricorrendone i relativi presupposti. I permessi previsti dal presente paragrafo dovranno essere pianificati e comunicati con un anticipo di almeno 5 giorni lavorativi.

Valorizzazione delle diverse abilità

IL VALORE DELLE DIVERSE ABILITÀ

Fin dalla sua nascita, il Gruppo si è dedicato con passione e costanza alla **promozione dell'inclusione** e al supporto delle persone con diverse abilità. I Gruppi di partecipazione, costituiti da Azienda e Organizzazioni Sindacali, hanno contribuito all'implementazione di vari e importanti progetti che hanno migliorato strumenti e modelli organizzativi in vari ambiti. I Gruppi si sono dimostrati particolarmente attivi nell'ambito delle diverse abilità, finalizzando vari progetti a supporto delle persone interessate. Fin dal 2007, inoltre, quando è stato introdotto il primo Codice Etico, è stata posta l'attenzione sulla creazione di un **ambiente di lavoro aperto**, rispettoso e accogliente per tutte le nostre persone. Dal 2011, tra i primi in Italia ad aver istituito la figura del **Diversity Manager** e il relativo gruppo di lavoro, composto da professionisti e professioniste dedicati a sviluppare e implementare politiche e programmi che favoriscano l'uguaglianza e l'accessibilità, il Gruppo Hera ha confermato e rafforzato il proprio impegno per garantire che **ogni individuo**, indipendentemente dalle proprie abilità e caratteristiche, possa **contribuire pienamente al successo collettivo** e al proprio **sviluppo individuale**. Un impegno concreto per creare un ambiente in cui ogni persona possa esprimere il meglio di sé, fornendo **formazione e sensibilizzazione** a tutte le persone, progettando e adattando gli **spazi di lavoro** in considerazione delle diverse abilità e utilizzando e sviluppando la **tecnologia** perché possa contribuire a dare le stesse opportunità a ciascuna persona. Nel concreto, nel 2021, a valle di una mappatura sull'accessibilità dei sistemi informativi utilizzati e sui gap che esistevano, è stato sviluppato un progetto che ha definito le azioni per azzerare i gap e per assicurare di garantire l'**accessibilità** tra i principali requisiti per ogni nuovo sviluppo informatico.

È un impegno che trova un'ulteriore applicazione all'interno delle iniziative del sistema di **welfare** di Gruppo: fin dalla nascita del piano, una delle categorie di welfare presenti è dedicata ai **servizi alla persona**, all'interno della quale trovano spazio iniziative di supporto alle famiglie con necessità di assistenza realizzate in partnership con enti o associazioni specializzate. Alla base c'è la volontà dell'Azienda di costruire **soluzioni personalizzate** in relazione ai bisogni di assistenza: aiuto compiti, interventi domiciliari per attività di sostegno a minori con bisogni educativi speciali, cura e assistenza specifica per persone anziane o disabili, consulenza psicologica e pedagogica. A questo si aggiunge la possibilità di utilizzare la propria quota welfare per ottenere il rimborso delle spese di **assistenza e cura**, nonché di richiedere contributi aggiuntivi a sostegno delle spese sostenute per assistenti individuali o strutture medico-sanitarie in grado di prendersi cura dei figli con disabilità. Inoltre, per i colleghi con **fragilità**, è attivo il percorso **return to work**: 12 settimane, suddivise in diverse fasi, per promuovere uno stile di vita sano e coltivare l'equilibrio psico-fisico ed emozionale. Il progetto prevede una serie di interventi coordinati con l'uso di questionari iniziali, al fine di creare dei gruppi omogenei, sessioni con psicologi, nutrizionisti, medici, esperti di yoga e mindfulness. Il progetto è orientato a promuovere il miglioramento del benessere, dello stile di vita e della work ability dei lavoratori e delle lavoratrici affette da **patologie croniche** (oncologiche e non), con un impatto positivo sul loro reinserimento o mantenimento al lavoro.

Il Gruppo Hera si impegna a proseguire il percorso considerando anche le **diversità invisibili** e spesso non tracciate, quindi sinora meno considerate, ma che comunque tendono a limitare la persona nella sua piena espressione, se non adeguatamente supportata e compresa. Verranno realizzate iniziative dedicate a diffondere consapevolezza e comprensione delle situazioni di **neurodivergenza**, che hanno uno spettro molto ampio e diversificato, e che nel mondo del lavoro sono ancora spesso situazioni sottovalutate e non riconosciute. Inoltre, verrà data continuità al progetto, già attivo dal 2020, che permette al Gruppo di avvalersi della collaborazione, opportunamente favorita da una società specializzata, di persone riconosciute nello spettro dell'autismo.



Benessere, sviluppo professionale e produttività

Investire nel **benessere**, **sviluppo** e **motivazione** dei dipendenti è fondamentale per una **produttività sostenibile** e un **successo duraturo**. Sono tutti elementi interconnessi che influenzano il successo di un'azienda.

BENESSERE
E CRESCITA
SOSTENIBILE

Benessere

Da tempo è una **priorità strategica** del Gruppo quella di valorizzare il benessere delle persone come **condizione necessaria** per permettere a ognuno di esprimere il proprio potenziale e accelerare la crescita dell'organizzazione, favorendo l'**armonia tra vita lavorativa e privata** e garantendo un approccio etico al lavoro. La traiettoria di sviluppo delle politiche di welfare individuata dal Gruppo Hera ha visto, pertanto, un potenziamento progressivo negli ultimi anni delle iniziative e servizi afferenti all'area del wellbeing, promuovendo una cultura orientata al benessere a 360° e contribuendo a fornire ad ogni persona gli strumenti per costruire la propria "cornice di benessere", in un'ottica di maggiore flessibilità e rispondenza alle proprie esigenze.

Nel quadro di questa traiettoria, il Gruppo Hera mette a disposizione delle proprie persone iniziative e servizi che abbracciano le diverse sfere del benessere: dai percorsi di **supporto psicologico** con specialisti, ai programmi per migliorare la **salute fisica** e promuovere l'**educazione alimentare**. Tutte queste iniziative sono accessibili attraverso un "portale benessere", una piattaforma sempre aggiornata che raccoglie tutta l'offerta aziendale riguardante le diverse dimensioni del benessere.

L'impegno del Gruppo continuerà ad articolarsi in questa direzione prevedendo un arricchimento del modello anche sul fronte dell'educazione finanziaria, con l'obiettivo di fornire strumenti, risorse e suggerimenti utili a rendere le persone e le loro famiglie più **consapevoli** e **competenti** nella gestione del patrimonio.

Il Gruppo Hera si impegna a continuare a investire nel modello di welfare del Gruppo che trova la sua sintesi nel sistema integrato HEXTRA, dedicato dal 2016 a tutte le società del Gruppo. Il modello di HEXTRA è caratterizzato da una **quota welfare flessibile destinata a tutti i dipendenti** a tempo indeterminato e determinato da spendere tra i diversi servizi disponibili. Oltre alla quota principale, il modello prevede due ulteriori quote: la **quota istruzione aggiuntiva** con la finalità di **sostegno all'istruzione** dei figli dei dipendenti dall'asilo nido alla scuola secondaria superiore, e la **quota Mobility aggiuntiva** finalizzata a promuovere la **mobilità sostenibile** tra casa e lavoro, contribuendo a ridurre l'impatto ambientale e sociale.

Inoltre, a tutti i colleghi e colleghe viene assegnata la **possibilità di convertire parte del proprio Premio di risultato** in un'ulteriore quota welfare.

L'impiego delle quote sopra descritte avviene nell'ambito della piattaforma dedicata all'interno della quale è possibile accedere a un'ampia varietà di servizi. Questi includono **servizi legati alla salute** (come centri odontoiatrici, centri medici e visite specialistiche), **previdenza** (integrazione al fondo pensione), **istruzione e formazione** (con il rimborso delle spese scolastiche, campus e vacanze studio, corsi di lingua e altro), **assistenza familiari** (per il supporto dei familiari non autosufficienti o servizi socioassistenziali), **buoni acquisto, viaggi, sport e benessere e trasporto** (rimborso dell'abbonamento al trasporto pubblico). Inoltre, c'è anche la categoria di **Herasolidale**, che promuove solidarietà e sostegno a progetti sociali e ambientali coinvolgendo le persone e i clienti Hera, contribuendo alle priorità dell'Agenda Onu 2030.

Quote flessibili di Welfare

L'11 aprile 2016 e il 21 novembre 2018 le Parti hanno sottoscritto due distinti Accordi sindacali con i quali è stato definito e successivamente prorogato, per il periodo 2016-2021, un "**Pacchetto flessibile WELFARE**" da assegnare a ciascuna persona del Gruppo Hera. Con i successivi accordi del 18 maggio 2021 e 20 settembre 2022, le Parti hanno ulteriormente prorogato il "Pacchetto flessibile WELFARE", per il periodo 2022-2025.

Nel confermare la validità delle iniziative intraprese attraverso lo sviluppo di piani di welfare per tutte le persone del Gruppo Hera, le Parti hanno convenuto di riconoscere per il triennio 2026-2028 un "Pacchetto flessibile WELFARE" dal controvalore di:

- 400 € per l'anno 2026;
- 400 € per l'anno 2027;
- 400 € per l'anno 2028.

Le modalità di riconoscimento del valore di cui sopra continueranno a essere disciplinate da un apposito Regolamento consultabile attraverso la Piattaforma Welfare dedicata.

Partnership con il sistema educativo

UN RAPPORTO
CONSOLIDATO
CON IL SISTEMA
EDUCATIVO

Le Organizzazioni Sindacali, da sempre attente al tema della formazione, che deve nascere già a partire dal sistema educativo per generare “Buon Lavoro”, condividono l’impegno del Gruppo che tramite la Corporate University **HerAcademy**, rappresenta un punto di riferimento per lo sviluppo di **conoscenza** all’interno dell’**eco-sistema** di riferimento, con particolare riferimento all’offerta formativa collegata allo sviluppo di **nuove competenze**. Il Gruppo, da anni, si conferma parte attiva della **comunità educativa** in tutti i territori di riferimento, attraverso un’articolata rete di **partnership** con i diversi attori del sistema educativo (Istituzioni, Scuole Primarie e Secondarie, Scuole Superiori e ITS Academy, Università, Business School, Centri Formativi e di Innovazione) e un importante volume di iniziative basate sul sistema di knowledge management interno e volte alla creazione di **valore** per il territorio e per il Gruppo stesso.

Quest’approccio strategico, definito **Hera Educational**, può essere riepilogato come segue, in termini di principali iniziative sviluppate per tipologia e target di riferimento.

Scuole primarie e secondarie (focus su sostenibilità ambientale e divulgazione scientifica):

- la **Grande Macchina del Mondo** – programma di educazione ambientale per la scuola dell’infanzia, primaria e secondaria di 1° grado;
- un **pozzo di scienza** – progetto di divulgazione scientifica per la scuola secondaria di 2° grado.

Scuole secondarie:

- percorsi per le **Competenze Trasversali** e per l’**Orientamento** (PCTO) progettati in collaborazione con l’Ufficio Scolastico Regionale per l’Emilia-Romagna (previsti circa 75 percorsi per l’anno scolastico 2023/2024);
- percorsi triennali di **integrazione curricolare** in coerenza con i fabbisogni collegati alla pianificazione aziendale della forza lavoro;
- **“Hera ti insegna un mestiere... a scuola”** con docenze realizzate in alcuni istituti del territorio;
- **liceo TRED** – partecipazione alla sperimentazione didattica del nuovo Liceo coordinato da ELIS sulle transizioni ecologica e digitale, comprensiva di 5 Percorsi per le Competenze Trasversali e per l’Orientamento (PCTO) previsti per l’anno scolastico 2023/2024;
- **iniziative di orientamento** dedicate sia alla scelta del percorso universitario che lavorativo (previsti circa 10 incontri di orientamento per l’anno scolastico 2023/2024).

Università e ambiti post-universitari (con focus su Business School):

- **accordi quadro** con l’Università di Bologna e con l’Università di Padova per attività in ambito didattica, ricerca applicata, inserimento e orientamento al lavoro, internazionalizzazione e trasferimento tecnologico;
- **partnership** con l’Università di Modena e Reggio Emilia e l’Università di Ferrara;

- **collaborazioni** con le principali Business School nazionali (Bologna Business School – BBS, Mib School of Management di Trieste, Mip-Politecnico di Milano, SDA Bocconi School of Management, LUISS Business School, Rome Business School, Centro Studi e Ricerche SAFE);
- partecipazione al **Comitato Scientifico** di Assoknowledge-Confindustria Servizi Innovativi e Tecnologici;
- partecipazione a consorzi per la realizzazione di **progetti didattici internazionali** (ad esempio Erasmus+ “GrEnFin – Greening Energy Market and Finance”).

Centri Formativi e di Innovazione:

- protocollo con **H-FARM** per lo sviluppo di iniziative di matrice digitale;
- partecipazione al **partenariato** pubblico-privato denominato “Big Data Innovation&Research EXcellence” (BI-REX);
- accordo di **partnership** con il **knowledge hub “BOOM”** lanciato dall’azienda CRIF in ambito education.

Apprendimento continuo

L'APPRENDIMENTO COME PRATICA INTERIORIZZATA

Conoscenza e apprendimento permanente, il cosiddetto “**lifelong learning**”, rappresentano uno dei pilastri del contesto socioeconomico attuale. La **conoscenza** è oggi un **elemento fondante** delle economie e delle società perché ne promuove la **crescita** e la **competitività** basata sull’innovazione e sullo **sviluppo della persona**. L’apprendimento e la formazione non possono essere relegati a una fase della vita, ma devono divenire un processo costante che unisce modalità “formali” e “informali”.

Il Gruppo Hera si impegna da sempre a creare una cultura organizzativa orientata al lifelong learning e al miglioramento dell’occupabilità delle proprie persone, in particolare perseguendo l’obiettivo di “sviluppare una organizzazione agile che incoraggi l’apprendimento continuo dove **ogni persona è protagonista della crescita e partecipa alla creazione di valore condiviso**”. A tal proposito, l’Azienda investe da anni nella definizione di processi e strumenti (anche digitali) per la diffusione della cultura dell’apprendimento continuo, abilitando le persone:

- all’accesso in qualunque momento a **contenuti formativi sintetici** (ad esempio pillole formative);
- all’accesso a **contenuti formativi ad hoc** coerenti con i fabbisogni individuali collegati al proprio ruolo organizzativo (ad esempio programma HER@futura, programma ecoHERA);
- all’accesso libero a **percorsi formativi sviluppati da istituzioni formative internazionali** (ad esempio piattaforme MOOC);
- alla partecipazione a **percorsi formativi con taglio applicativo** su processi e casi reali.

Sempre nell'ottica dell'apprendimento continuo, l'Azienda dal 2020 offre a tutte le persone che lavorano nel Gruppo Hera la **possibilità di poter programmare e dedicare un'intera giornata lavorativa** (o 2 mezze giornate) **all'auto-apprendimento**, attraverso la libera fruizione di contenuti formativi disponibili sulla piattaforma MyAcademy e finalizzati al rafforzamento delle proprie competenze tecniche e trasversali.

Hera si impegna a continuare a **investire** in processi e iniziative distintive che favoriscano a tutti i livelli lo sviluppo dell'**apprendimento continuo** per tutte le persone che lavorano nel Gruppo.

Supporto allo studio e professionalità

Permessi studio ed esami scolastici

Le Parti concordano che, a partire dal 1° gennaio 2025, tutte le persone del Gruppo studenti, iscritte e frequentanti corsi regolari di studio in scuole di istruzione primaria, secondaria, universitaria, abilitate al rilascio di titoli di studio legali, possano fruire di **150 ore annuali di permesso studio**, indipendentemente dal ruolo agito in Azienda e dal rispettivo Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro.

I permessi di cui sopra potranno, inoltre, essere fruiti anche dalle Persone iscritte e frequentanti **master e corsi di alta formazione** (anche non universitari), a condizione che il corso/master sia valutato di interesse da parte dell'Azienda e che le spese dello stesso siano sostenute dalla persona.

Abilitazioni professionali

Nei riguardi della persona iscritta ai corsi di abilitazione professionale (ad esempio **patente C e/o CQC**) e nel caso di frequenza di tali corsi fuori dall'orario di lavoro, il Gruppo Hera si impegna a riconoscere un **numero corrispondente di ore retribuite** (retribuzione ordinaria). Tale misura riguarderà in particolare chi è già in possesso delle abilitazioni della patente C e/o CQC, patente di conduttore di generatore di vapore, che deve rinnovare le abilitazioni o chi volesse acquisirle, in relazione alle esigenze aziendali.



Sostenibilità e valore condiviso

I cambiamenti che il Gruppo sta affrontando maturano in un contesto di mutamenti epocali. Gli effetti della pandemia, della recente guerra in Ucraina e delle tensioni in Medio Oriente, stanno avendo forti ripercussioni non solo sulle dinamiche di mercato ma anche sul contesto normativo e regolatorio. Sul versante normativo, le utility dovranno confrontarsi con un quadro di riferimento sempre più fondato su **sostenibilità e resilienza** (Green Deal, RePowerEU, Tassonomia, PNRR, ...), elementi su cui il Gruppo Hera sta già lavorando e che lo vede in prima linea nel percorso della transizione ecologica. In tal senso, le Parti attiveranno dei momenti di approfondimento e confronto sul PNRR.

LAVORIAMO
PER UN FUTURO
EQUO
E RESILIENTE

L'evoluzione della tecnologia e la digitalizzazione rappresentano per il Gruppo un'ulteriore opportunità di sviluppo dei modelli di business e delle operations, con possibilità di sviluppare la competitività aziendale, perseguire maggiori efficienze operative e aprire **nuovi mercati** e canali di contatto con la clientela.

Questi cambiamenti, che includono rischi e opportunità, saranno affrontati con scelte adeguate, da attuare in tempi veloci, conciliando una maggiore produttività con l'utilizzo delle risorse necessarie. In questo nuovo e difficile scenario, le tre aree di riferimento (Mercato, Reti e Ambiente) sono chiamate ad attuare ogni azione che aumenti il livello di **resilienza** delle strutture operative, ma soprattutto sono chiamate ad attuare **modelli organizzativi** in evoluzione.



In questo contesto fortemente caratterizzato dalle transizioni in atto, le direttrici di sviluppo delle Risorse Umane indirizzano le priorità all'interno dello schema strategico di riferimento:

- **guidare l'evoluzione delle modalità di lavoro** che sta impattando su diversi aspetti, dai modelli di leadership che aumentano ulteriormente la loro capacità di orientamento, alla capacità diffusa di performance management necessaria per assicurare il raggiungimento degli obiettivi, fino all'employer branding, sempre più determinante per attrarre e mantenere ingaggiati i talenti. Il benessere delle Persone diventa una leva importante in grado di accelerare la crescita dell'organizzazione mettendo al centro la persona e i propri bisogni;
- **sviluppare engagement e inclusione**, intesi come due aspetti strettamente interconnessi tra loro, in cui il fattore comune è la dinamica verso cui ogni persona è valorizzata e incoraggiata a esprimere il proprio potenziale nella direzione della massimizzazione del benessere e della performance;
- investire sull'occupabilità delle persone attraverso il rafforzamento dell'evoluzione delle **competenze** per supportare l'attuale transizione energetica, ambientale e digitale in un'ottica di rigenerazione attiva del Know How;
- generare valore per le persone dando continuità al percorso di **progressiva digitalizzazione** e "**datificazione**" dei processi HR abilitando esperienze e percorsi di formazione, sviluppo e carriera sempre più autodeterminati, in una logica di responsabilizzazione individuale e collettiva;
- ridisegnare i processi HR per favorire lo sviluppo di **comportamenti sostenibili** e orientati alla **circolarità**.

In questo contesto, il Gruppo Hera vuole sviluppare un modello di impresa capace di **innovazione** e di **forte radicamento territoriale**, nel rispetto dell'ambiente e questo approccio è parte inscindibile dalle strategie aziendali: al 2027 il **64% del MOL sarà a valore condiviso**, ovvero riconducibile a progetti che rispondono agli obiettivi dell'**Agenda ONU**, con investimenti per progetti a valore condiviso corrispondente a circa il 70% del cumulato 2023-2027 (oltre 3 mld €). Il Gruppo Hera si impegna quindi a rendere sempre più coerenti i meccanismi incentivanti collettivi (Premio di risultato, BSC, ...) con i target di MOL a Valore Condiviso.

Oltre ai molteplici progetti e iniziative che il Gruppo Hera ha avviato, le Parti possono senz'altro ulteriormente contribuire al raggiungimento degli obiettivi d'Impresa, attraverso decisioni che potranno agevolare il relativo percorso, coniugando così il raggiungimento dei risultati economici del Gruppo, con l'**aumento del benessere di tutte le persone**.

Evoluzioni Organizzative

Reti

In ambito Reti, in particolare, oltre a quanto sopra indicato, le varie Business Unit e Società proseguiranno il percorso di rivisitazione e **miglioramento dei processi operativi** (ad esempio progettazione, preventivazione ed esecuzione lavori), utilizzando gli strumenti che la tecnologia e la digitalizzazione offrono.

Fermo restando il mantenimento degli organici, necessari al rispetto del cd. K5 di reperibilità, proseguirà, ove previsto, il percorso relativo alla “**polivalenza degli operatori**” in ambito reti e impianti, che comprende, inoltre, la **riorganizzazione delle linee di reperibilità** avviata a gennaio 2024 (cosiddetto step 1). Il percorso formativo che l’Azienda proseguirà, riprendendo il confronto con il Coordinamento RSU, è ritenuto dalle Parti strategico e imprescindibile per la corretta ed efficace attuazione dell’evoluzione organizzativa, nonché per l’evoluzione delle competenze/professionalità dei dipendenti interessati. Il Coordinamento RSU e l’Azienda proseguiranno, quindi, il **percorso di confronto**, relativo all’**evoluzione organizzativa**, condividendo anche le ricadute in termini di maggiori responsabilità e polivalenza degli operatori, anche ai fini della valutazione delle ulteriori competenze/professionalità acquisite e da acquisire (ad esempio autonomia, responsabilità, complessità delle attività, polivalenza, esperienza in relazione alle competenze possedute, ...). A tale ultimo fine, oltre agli impatti già definiti e relativi agli operatori di 3° livello (CCNL Gas-Acqua ed equivalente del CCNL Elettrico), ai quali è stato o potrà essere riconosciuto il 4° livello (secondo le regole definite dall’Azienda e già oggetto di ampio confronto sindacale), l’Azienda definirà gli ulteriori impatti riguardanti, sia il personale operativo di 4° livello che potrà passare al 5°, che il personale di 5° livello che potrà passare al 6° (circa 200 posizioni in totale, compresi i perimetri AcegasApsAmga e Marche Multiservizi, nel biennio 2024-2025).

Le Parti, infine, condividono il **percorso di dialogo e feedback** sulle prestazioni relativo al personale operativo, completando così il percorso già avviato in occasione dell’ultimo contratto integrativo di Gruppo del 2022.

Sperimentazione

Nell’ambito delle iniziative rivolte a migliorare la produttività aziendale restituendo al contempo benefici alle persone coinvolte nel miglioramento, il Gruppo Hera si impegna ad avviare una **sperimentazione**, con specifico riferimento alle figure professionali da individuare fra gli assistenti e i coordinatori ai quali non è attualmente applicata la modalità organizzativa **della partenza da casa**, un nuovo modello che prevederà l’utilizzo di un automezzo aziendale con partenza da casa (con geolocalizzazione) e/o lavoro agile, che potrà generare un **miglioramento della sicurezza**, dell’efficacia e della **produttività delle attività operative**.

Il **tempo viaggio** da casa al lavoro e viceversa, sarà **considerato tempo di lavoro** e l’esito della sperimentazione sarà da considerarsi positivo, solo nel caso in cui si registrerà un aumento della produttività. All’avvio della sperimentazione, RSU e Azienda, sottoscriveranno, in relazione all’implementazione delle funzionalità di geolocalizzazione, uno specifico accordo nel rispetto delle previsioni dell’art.4 della Legge n.300 del 1970.

L’Azienda e il Coordinamento RSU si confronteranno sia rispetto agli esiti della sperimentazione (durata di 9 mesi), che sulle eventuali ricadute in termini organizzativi.

Nell'ambito dei **Servizi Ambientali e Flotte**, a partire dalla seconda metà del 2024, Uniflotte sarà protagonista di un percorso che, anche attraverso un riassetto organizzativo, vedrà un **progressivo rafforzamento nell'ambito manutentivo**, con l'ampliamento delle attività svolte direttamente sulla manutenzione dei cassonetti e dei mezzi. In particolare verrà gestita internamente la **manutenzione dei cassonetti ad alto livello tecnologico** (cassonetti Smarty), così come saranno rimodulate la tipologia e frequenza degli interventi di manutenzione sui mezzi aziendali, per gli interventi di moderata entità e rapida realizzazione. Questo favorirà ulteriormente il percorso di **valorizzazione dei manutentori** del Gruppo e l'**accrescimento delle competenze** interne, supportato da percorsi formativi sulla componente elettro-strumentale e, chiaramente, sugli ambiti connessi alla sicurezza, come sempre prioritari nel Gruppo.

Sarà al contempo avviato un percorso di **progressiva internalizzazione dei servizi strategici di raccolta rifiuti**, sempre in coerenza con gli indirizzi aziendali da tempo consolidati, con particolare riferimento ai territori consolidati nel percorso di messa a regime delle concessioni. Nei vari territori è prevista l'internalizzazione, coerentemente con le scadenze dei contratti in essere, di autisti di mezzi tecnologicamente rilevanti, mono-operatori e scarrabili, tutti adibiti al servizio di raccolta. Verrà **potenziato** di conseguenza il **personale di coordinamento** con nuovi ingressi di coordinatori sui territori sopra citati, proporzionalmente alla numerosità del personale di autisti internalizzato.

Inoltre, con riferimento specifico allo sviluppo impiantistico, il Gruppo Hera si impegna a sviluppare in arco-piano **investimenti mirati** a rafforzare ulteriormente il ruolo centrale di Herambiente in termini di **transizione ecologica**.

Le Parti ritengono, inoltre, che le negoziazioni in corso su temi specifici, debbano trovare conclusione entro i tempi previsti in sede di confronto:

- la definizione dell'organizzazione, della gestione e dei trattamenti per le attività svolte in occasione delle festività infrasettimanali, entro il mese di luglio 2024;
- la gestione della garanzia del turn over delle persone inserite nelle turnazioni di reperibilità, nel rispetto delle previsioni del CCNL.

Si intende, inoltre, promuovere l'istituzione di eventuali soluzioni **per agevolare la proattività** e la disponibilità del personale interno alla **crescita professionale**, facendosi carico delle spese per il conseguimento della patente C e CQC e patente di conduttore di generatori di vapore.

Mercato

In ambito **Mercato**, si svilupperanno iniziative e progetti, che consentiranno alle società di vendita del Gruppo maggiori leve in termini di **polivalenza** delle competenze, delle risorse e delle strutture, in un'ottica di orientamento a una risposta sempre più rispondente alle **dinamiche competitive**.

Il focus del secondo e del terzo trimestre 2024 sarà l'**onboarding dei nuovi clienti** legati alle gare del **Servizio a Tutele Graduali** (STG) domestici per i quali è previsto l'ingresso il 1° luglio. Si tratta di circa **1 milione di nuovi clienti** che permettono di consolidare ulteriormente la base clienti del Gruppo e di estendere il perimetro di azione commerciale a nuovi territori (come, per esempio, le Regioni del Nord-Ovest). Questo richiederà la strutturazione di un servizio di gestione mirato con **inserimento di nuovo personale** che sarà opportunamente formato.

Gli investimenti e il percorso di crescita di cui sopra saranno rafforzati da ulteriori iniziative, pertanto le OO.SS. e la Direzione Mercato si confronteranno nei tempi utili, e comunque entro il 2024, al fine di condividere percorsi formativi e di addestramento sperimentali necessari l'individuazione di operatori polivalenti, capaci di svolgere, sia attività di front end che di back office, privilegiando le risorse volontarie. L'obiettivo è quello di permettere una **congrua rotazione del personale di sportello**, che potrà anche fruire dello **smart working**, unitamente all'**accrescimento delle competenze** professionali degli operatori interessati. Il gruppo polivalente potrà essere attivato, inoltre, per consentire una più **dinamica gestione** delle temporanee esigenze operative degli sportelli, limitando, per quanto possibile, lo spostamento di personale tra le varie sedi, informando le OO.SS.. A seguito della sperimentazione sugli ambiti pilota definiti e all'esito positivo dell'applicazione effettiva della rotazione già sopra richiamata, l'Azienda e le OO.SS. **si incontreranno per valutare le ricadute** sulle persone coinvolte anche ai fini della valutazione delle ulteriori competenze/professionalità acquisite e da acquisire (ad esempio autonomia, responsabilità, complessità delle attività, polivalenza, esperienza in relazione alle competenze possedute, ...).

Occupazione e lavoro

Al fine di assicurare lo sviluppo strategico del Gruppo Hera in coerenza con la premessa sopra descritta e lo scenario competitivo di riferimento, le Parti condividono il piano pluriennale dello sviluppo occupazionale illustrato dall'Azienda nel **quadriennio 2024-2027**, che comporta, nello stesso periodo, l'assunzione di circa **2.400 persone, al netto delle eventuali acquisizioni**.

In particolare, relativamente alla **Direzione Centrale Reti**, è garantito il turn over delle persone idonee dalla reperibilità, che comporta quindi il rispetto del cosiddetto k5 su ogni linea di turnazione e l'assunzione, nel quadriennio 2024-2027, di circa 320 persone. In riferimento alla Direzione Acqua di Hera S.p.A., allo stato attuale,

UN PIANO
CONDIVISO
SULLE PROSSIME
ASSUNZIONI

sussistono 114 linee di reperibilità per un totale 620 addetti. In riferimento alla società Inrete, allo stato attuale, sussistono 26 linee di reperibilità per un totale 135 addetti. Resta inteso che le responsabilità relative alle ricadute dei tempi di intervento, conseguenti alla riorganizzazione, sono di esclusiva pertinenza aziendale, fermo restando il dovere del reperibile di attivarsi tempestivamente in seguito alla chiamata. L'Azienda si impegna, inoltre, a **ottimizzare** ulteriormente il **processo di sostituzione** delle risorse che decideranno di lasciare l'Azienda (ad esempio pensionamento), così da garantire un **adeguato periodo di affiancamento** delle nuove risorse in ingresso rispetto a quelle in uscita. A tal fine l'Azienda prevederà **incentivi economici** da riconoscere alle persone (ambito reperibilità), che presenteranno le dimissioni con almeno otto mesi di preavviso e che si faranno parte attiva per il trasferimento delle attività e delle competenze. Il periodo di affiancamento sarà il più ampio possibile, anche in relazione alla disponibilità delle nuove risorse.

Oltre alle 2.400 persone da inserire nel quadriennio 2024-2027, che garantiranno il naturale turn over, l'Azienda si impegna ad assumere ulteriori persone, finalizzate a una successiva stabilizzazione, per soddisfare le seguenti esigenze di **potenziamento o internalizzazione**:

- **Direzione Centrale Mercato**, circa 70 nuove persone previste anche in conseguenza dell'esito della gara per il Servizio a Tutele Graduali;
- **Direzione Acqua**, 5 nuove persone per l'acquisizione delle attività relative alla gestione delle acque meteoriche (Forlì-Cesena), con verifica con la RSU e le strutture territoriali entro dicembre 2024 relativamente all'integrazione del servizio di reperibilità e all'eventuale potenziamento dell'organico;
- **Direzione Mercato - Teleriscaldamento**, 6 persone per la gestione della cogenerazione relativa alla Fiera di Bologna;
- **Direzione Centrale Servizi Ambientali e Flotte**, almeno 130 nuove persone, nel rispetto delle clausole previste dai contratti di appalto in essere e in coerenza con l'art.6 del CCNL dei Servizi Ambientali, a seguito di alcuni processi di internalizzazione e con tempistiche coerenti con la scadenza dei contratti di appalto:
 - sperimentazione manutenzione cassonetti, circa 12 persone;
 - raccolta rifiuti con mezzi mono-operatore (IND + VETRO + ORG), circa 71 persone;
 - raccolta rifiuti con mezzi scarrabili, circa 35 persone;
 - coordinatori personale autista, circa 7 persone;
 - centri di raccolta, circa 5 persone.
- **Herambiente**: almeno 15 persone (2024-2025) oltre ai fabbisogni dell'attuale organico in ambito WTE e Impianti.

Le Parti si incontreranno semestralmente per verificare l'andamento dei programmi di **internalizzazione** e **inserimento** sopra descritti; si valuteranno altresì ulteriori ambiti quali ad esempio le pesi (anche al fine di eventuali inserimenti di personale inidoneo).

Fermo restando che di norma le attività lavorative strutturate sono svolte mediante rapporti di lavoro a tempo indeterminato, in riferimento alle persone assunte con contratto di **somministrazione**, si conferma che tutti i lavoratori e le lavoratrici con tale

tipologia di contratto, a partire da quelli attualmente presenti anche tenendo conto dell'anzianità di servizio, costituiranno un **bacino di reclutamento prioritario**.

A richiesta, l'Azienda fornirà apposita informazione sui dati complessivi del personale assunto con contratto di lavoro atipico a livello di Gruppo.

CCNL applicati nel Gruppo Hera

Le Parti hanno esaminato i CCNL applicati in tutte le società del Gruppo Hera e hanno condiviso le seguenti determinazioni:

LE INIZIATIVE
IN PROGRAMMA

- entro giugno 2025, fermo rimanendo l'accordo del 7 dicembre 2007 e successive modiche e integrazioni (smi), alle **71 persone con CCNL Chimico** del Gruppo Herambiente, interessate dagli accordi del 24/02/2022 e 07/07/2023 e che attualmente appartengono alle aree organizzative Direzione Mercato e Direzione Produzione (Termovalorizzatori, Compostaggi e Digestori, Selezione e Recupero, Biorg e Staff), **verrà applicato il Contratto Nazionale di Lavoro Utilitalia dei Servizi Ambientali**. Verranno assorbiti i compensi ad personam o superminimi comunque denominati, ove l'assorbimento non comporti una riduzione della RAL fruita al momento del cambio CCNL. In ogni caso non potranno essere assorbiti gli ad personam/superminimi che hanno natura di compenso legato a particolari meriti del lavoratore o dichiarati espressamente non assorbibili in sede di attribuzione;
- in coerenza con le tempistiche di piano industriale, le attività di raccolta rifiuti con mezzi a mono-operatore (Direzione Centrale Servizi Ambientali e Flotte) verranno gestite con **personale proprio** al quale verrà applicato il CCNL dei Servizi Ambientali;
- entro il 2024 le Parti avvieranno un confronto volto a definire i **percorsi di armonizzazione** dei CCNL e dei trattamenti di secondo livello che le società del Gruppo Hera potranno applicare alle proprie persone. Le Parti, inoltre, all'atto di eventuali nuove acquisizioni societarie, si incontreranno ai fini di cui sopra;
- le Parti, con particolare attenzione alle società di recente acquisizione alla data di sottoscrizione del presente accordo e che esercitano attività compatibili alle filiere produttive del perimetro del Gruppo Hera già integrate, si incontreranno per valutare i percorsi di armonizzazione dei trattamenti contrattuali.

Sviluppo professionale

PERFORMANCE
E COMPETENZE
DI LEADERSHIP
PER LO SVILUPPO
DELLE PERSONE

Il Gruppo Hera si impegna a potenziare ulteriormente il modello di sviluppo professionale, con l'obiettivo di rendere le persone le vere **protagoniste** della propria crescita, nella piena convinzione che dalle persone dipendano la qualità e l'efficienza dei processi interni e i risultati. La gestione efficace e la valorizzazione del capitale umano hanno dunque una rilevanza strategica per il Gruppo.

Il processo di sviluppo si inserisce in questo contesto, **perseguendo tre obiettivi principali**:

- **valutare le performance e i comportamenti nell'anno di riferimento**, identificando i punti forti e le aree di miglioramento di ciascuno rispetto al proprio ruolo;
- esplicitare con **chiarezza** che cosa ci si aspetta da ognuno **rispetto ai risultati** e in coerenza con il modello di leadership che rappresenta la guida rispetto ai comportamenti distintivi;
- valutare le **azioni più mirate** ed efficaci per lo sviluppo professionale.

In dettaglio il processo si basa sulla valutazione annuale di due ambiti, **performance e competenze di leadership**, e si applica in modo omogeneo al perimetro dell'intera azienda. Attualmente, riguarda più di 5.000 persone tra impiegati, impiegati direttivi, quadri e dirigenti. Il Gruppo Hera si impegna affinché dal prossimo ciclo di valutazione (che valuterà il 2024 e prenderà avvio a inizio 2025) siano ricomprese anche le persone con qualifica di operaio, traguardando così la **piena copertura della popolazione aziendale** (circa 10.000 persone di tutte le qualifiche, società e territori gestiti).

Elemento distintivo del processo è il **dialogo sulla performance**: uno scambio a due vie tra responsabile e collaboratore o collaboratrice, nel quale la responsabilità di chiarezza ed efficacia da parte dei manager si accompagna all'impegno da parte dei singoli nell'utilizzare il **feedback come strumento di apprendimento e miglioramento continuo**. Questa occasione è cruciale anche per la condivisione delle azioni successive che l'Azienda ha articolato in 4 tipologie: iniziative formative, sviluppo sul ruolo, azioni soft (ad esempio feedback continuo, coaching, ...) e sviluppo retributivo ("compensation").

L'Azienda e le OO.SS. si confronteranno annualmente relativamente alle linee guida.

Nel corso del 2023, oltre ad aver adeguato gli importi medi per i diversi interventi, è stata inserita la possibilità di prevedere aumenti di merito per la **popolazione operativa**, oltre a interventi una tantum già previsti, al fine di premiare ulteriormente il merito e garantire una piena coerenza alle logiche di politica. Inoltre, con l'obiettivo di estendere le politiche di sviluppo a specifiche casistiche legate a percorsi verso ruoli attesi predefiniti (coerenti con i CCNL di riferimento), nel corso del 2023 sono stati ricompresi passaggi di livello, a fronte del riconoscimento della piena copertura del ruolo atteso definito dal Gruppo, a seguito di specifici percorsi di crescita e formazione.

Annualmente l'Azienda comunicherà alle OO.SS. i passaggi di livello.

Nuove Iniziative di sviluppo delle Persone

Il Gruppo Hera si impegna a sviluppare **nuove iniziative** che permettano di arricchire ulteriormente il modello attualmente in vigore, in particolare attraverso:

- la graduale e completa estensione del modello di osservazione delle performance (360°) anche alle figure operative, traguardando così la **piena copertura della popolazione aziendale** in tutti gli aspetti e gli strumenti previsti dal **processo di sviluppo aziendale**;
- lo sviluppo di un nuovo strumento (“**Leadership APP**”) che verrà reso disponibile per i valutatori e le valutatrici **per tracciare le osservazioni dei propri collaboratori** durante l’anno e poter fare valutazioni più coerenti rispetto agli eventi più significativi avvenuti nell’anno oggetto di valutazione.

Nel corso di diversi incontri effettuati nel primo quadrimestre del 2024, l’Azienda ha dettagliatamente rappresentato le politiche meritocratiche di Gruppo. Inoltre, dal 2025, l’Azienda si è resa disponibile ad aumentare ulteriormente le risorse da riconoscere al personale operativo, pertanto, gli interventi in termini di inquadramenti, ad personam e una tantum, passeranno dal **6,5% ad almeno il 10%** (percentuali annue riferite alla popolazione di riferimento).

UN MODELLO
DI SVILUPPO
SEMPRE
PIÙ AMPIO

Premio di risultato

Premesso che:

- il Contratto Collettivo Integrativo del Gruppo Hera scadrà il prossimo 31 dicembre 2024;
- i CCNL applicati demandano alla contrattazione aziendale materie e istituti delegati, tra cui la definizione del Premio di risultato sulla base del raggiungimento di obiettivi di incremento di redditività, produttività e qualità;
- il presente capitolo sul Premio di risultato, valevole per il triennio 2025-2027 e quello denominato “quote flessibili di Welfare”, valevole per il triennio 2026-2028, saranno applicati alle persone (esclusi i dirigenti) delle seguenti Società del Gruppo: Hera S.p.A., AcegasApsAmga S.p.A., Hera Luce S.r.l., Hera Comm S.p.A., EstEnergy S.p.A., Etra Energia S.r.l., Hera Comm Marche S.r.l., Herambiente S.p.A., Fea S.r.l., Herambiente Servizi Industriali S.r.l., Hestambiente S.r.l., Heratech S.r.l., Hera Trading S.r.l., Inrete Distribuzione Energia S.p.A., Marche Multiservizi S.p.A., Marche Multiservizi Falconara S.r.l., Uniflotte S.r.l.
- le Parti si danno atto che i valori target relativi agli obiettivi di redditività, produttività e qualità, verranno definiti entro il primo quadrimestre di ogni anno (triennio 2025-2027), a valle del processo aziendale di definizione degli obiettivi di budget, e verranno pertanto riportati in un apposito verbale di accordo che verrà sottoscritto annualmente.

INSIEME
RAGGIUNGIAMO
TRAGUARDI
IMPORTANTI

Le Parti convengono quanto segue:

La premessa costituisce parte integrante del presente accordo.

1. L'importo del Premio sarà articolato in quattro parti e sarà attribuito:
 - per la prima, “**parte A**”, in correlazione all'incremento della redditività prevista del Gruppo Hera (MOL Consolidato di Gruppo);
 - per la seconda, “**parte B**”, in correlazione all'incremento della redditività prevista del Gruppo Hera (MOL Consolidato di Gruppo a valore condiviso);
 - per la terza, “**parte C**”, in correlazione all'incremento della redditività prevista del Gruppo Hera e collegata a ciascun dipendente a Tempo Indeterminato (MOL/Addetti);
 - per la quarta, “**parte D**”, sulla base del raggiungimento di specifici obiettivi relativi a incrementi di produttività/qualità/efficienza/innovazione.
2. La parte **A**, collegata all'incremento annuo della redditività di Gruppo (MOL Consolidato di Gruppo) rispetto a quanto consuntivato l'anno precedente, avrà peso pari al **25%** del Premio teorico previsto nell'anno, con valenza trasversale su tutto il personale del Gruppo Hera.

La redditività sarà assegnata in misura variabile sulla base della percentuale di raggiungimento dell'obiettivo di incremento, come così dettagliato:

- raggiungimento obiettivo incremento MOL = 100%: Premio erogato al 100%; per risultati maggiori si avrà un incremento per interpolazione lineare fino al massimo di un 5% in più della cifra massima prevista;
- raggiungimento obiettivo incremento MOL $\geq 90\%$ e $< 100\%$: Premio erogato in misura proporzionale al risultato;
- raggiungimento obiettivo incremento MOL $\geq 80\%$ e $< 90\%$: Premio erogato al 85%;
- raggiungimento obiettivo incremento MOL $\geq 70\%$ e $< 80\%$: Premio erogato al 75%;
- raggiungimento obiettivo incremento MOL $\geq 60\%$ e $< 70\%$: Premio erogato al 65%;
- raggiungimento obiettivo incremento MOL $\geq 50\%$ e $< 60\%$: Premio erogato al 55%;
- per risultati inferiori al 50% dell'obiettivo incremento MOL, il Premio si riterrà conseguito in misura pari al 10%.

3. La parte **B**, collegata all'incremento annuo della redditività di Gruppo (MOL Consolidato di Gruppo a valore condiviso) rispetto a quanto consuntivato l'anno precedente, avrà peso pari al **25%** del Premio teorico previsto nell'anno, con valenza trasversale su tutto il personale del Gruppo Hera. La redditività sarà assegnata in misura variabile sulla base della percentuale di raggiungimento dell'obiettivo di incremento, come così dettagliato:

- raggiungimento obiettivo incremento MOL = 100%: Premio erogato al 100%; per risultati maggiori si avrà un incremento per interpolazione lineare fino al massimo di un 5% in più della cifra prevista;
- raggiungimento obiettivo incremento MOL \geq 90% e < 100%: Premio erogato in misura proporzionale al risultato;
- raggiungimento obiettivo incremento MOL \geq 80% e < 90%: Premio erogato al 85%;
- raggiungimento obiettivo incremento MOL \geq 70% e < 80%: Premio erogato al 75%;
- raggiungimento obiettivo incremento MOL \geq 60% e < 70%: Premio erogato al 65%;
- raggiungimento obiettivo incremento MOL \geq 50% e < 60%: Premio erogato al 55%;
- per risultati inferiori al 50% si riterrà conseguito in misura pari al 10%.

4. La parte **C**, collegata all'incremento annuo della redditività di Gruppo e correlata a ciascun dipendente a tempo indeterminato al 31 dicembre dell'anno di riferimento (MOL Consolidato di Gruppo/Addetti) rispetto a quanto consuntivato l'anno precedente, avrà un peso pari al **20%** del Premio teorico previsto per l'anno, con valenza trasversale su tutto il personale del Gruppo Hera e sarà assegnata in misura variabile sulla base della percentuale di raggiungimento dell'obiettivo di incremento, come così dettagliato:

- raggiungimento obiettivo incremento MOL/Addetti = 100%: Premio erogato al 100%; per risultati maggiori si avrà un incremento per interpolazione lineare fino al massimo di un 5% in più della cifra massima prevista;
- raggiungimento obiettivo incremento MOL/Addetti \geq 90% e < 100%: Premio erogato in misura proporzionale al risultato;
- raggiungimento obiettivo incremento MOL/Addetti \geq 80% e < 90%: Premio erogato al 85%;
- raggiungimento obiettivo incremento MOL/Addetti \geq 70% e < 80%: Premio erogato al 75%;
- raggiungimento obiettivo incremento MOL/Addetti \geq 60% e < 70%: Premio erogato al 65%;
- raggiungimento obiettivo incremento MOL/Addetti \geq 50% e < 60%: Premio erogato al 55%;
- per risultati inferiori al 50% dell'obiettivo incremento MOL/Addetti, il Premio si riterrà conseguito in misura pari al 10%.

Si precisa che il numero di dipendenti a tempo indeterminato è riferito alle società del Gruppo riportate in premessa.

5. Per la parte **D**, con peso pari al **30%** del Premio teorico previsto nell'anno, verranno individuati, inderogabilmente entro il mese di aprile di ciascun anno, indicatori di produttività specifici per ciascuna società/unità organizzativa, con valenza per tutto il personale alle stesse assegnato. Per tali indicatori saranno individuati gli specifici obiettivi annui di incremento rispetto ai valori consuntivati l'anno precedente, e la relativa quota del premio sarà erogata al raggiungimento dell'obiettivo stesso. Per

risultati maggiori si avrà un incremento per interpolazione lineare fino ad un massimo del 5% in più della cifra massima prevista.

6. Gli importi lordi del premio di risultato di competenza per gli anni 2025, 2026 e 2027, per il raggiungimento del 100% del Premio al livello medio, sono definiti come di seguito indicato:

- anno 2025: 2.615 €
- anno 2026: 2.790 €
- anno 2027: 2.965 €

Si precisa che gli importi sono riferiti al livello medio di cui alla scala parametrica di Gruppo.

7. Gli importi di cui al precedente punto 6 saranno incrementati, in coerenza con quanto verrà eventualmente stabilito dai prossimi accordi di rinnovo del CCNL Settore Gas Acqua, Settore Elettrico e Servizi Ambientali, con le quote di salario eventualmente destinate alla contrattazione aziendale e con riferimento ai dipendenti cui si applicano i CCNL sopra riportati, delle società del Gruppo cui si applica il presente Accordo. Tali quote annuali “una tantum”, se previste dalla contrattazione nazionale, saranno erogate secondo la scala parametrica prevista dai rispettivi CCNL, in percentuale variabile al raggiungimento degli obiettivi previsti nel presente accordo, secondo i pesi, criteri e limiti di cui ai precedenti punti 2, 3, 4 e 5.

I valori relativi agli indicatori individuati per l'anno 2025, ai punti 2, 3, 4 e 5 del presente Accordo, saranno adeguati alle eventuali variazioni indicate nel *revised budget*.

8. Nel rispetto del Verbale di Accordo dell'11 novembre 2016, per il personale di Herambiente S.p.A. cui si applica il CCNL Industria Chimica, le quote annue del Premio, di cui al precedente punto 6 saranno incrementate con la quota relativa al vecchio Premio Presenza determinata sulla base delle modalità di calcolo, così come definite dagli ex art. 8 lettera G) ed ex art. 28 comma 9, b1 e b2 del CCNL Industria Chimica 22 settembre 2012.

9. Le Parti convengono che, a titolo di produttività consolidata, per effetto di livelli di redditività acquisiti nel tempo e subordinatamente al conseguimento di un risultato congruo, riscontrabile dalla consuntivazione degli obiettivi complessivi, effettuata di norma entro il mese di maggio di ogni anno, sarà corrisposto per gli anni 2025, 2026 e 2027, agli aventi diritto, quale elemento fisso ad personam non assorbibile suddiviso per 14 mensilità (utile per gli istituti contrattuali e previdenziali), un importo a livello medio e riparametrato secondo la scala di Gruppo, con le modalità di seguito riportate:

- anno 2025: 50,00 € annui lordi, con decorrenza ottobre 2026;
- anno 2026: 50,00 € annui lordi, con decorrenza ottobre 2027;
- anno 2027: 50,00 € annui lordi, con decorrenza ottobre 2028.

La suddetta quota sarà consolidata, sempre nel rispetto della suddetta decorrenza, anche ai nuovi assunti dal 2025 e negli anni successivi.

10. Le Parti convengono che i seguenti importi, previsti a titolo di produttività consolidata, verranno riconosciuti anche ai nuovi assunti dal 2025:

- € 320,00 annui lordi, di cui all'accordo sottoscritto il 25 maggio 2017;
- € 150,00 annui lordi, di cui all'accordo sottoscritto il 5 giugno 2020;
- € 80,00 annui lordi, di cui all'accordo sottoscritto il 18 maggio 2021.

11. Le Parti, inoltre, in considerazione della presenza di altri contratti collettivi nazionali di lavoro, si impegnano a individuare e proporre **sempre maggiori livelli di armonizzazione** mediante l'estensione, ove possibile, dei trattamenti coerenti derivanti dagli accordi aziendali anche ai dipendenti a cui si applicano i sopraccitati contratti.

12. I lavoratori e le lavoratrici avranno la possibilità, su base volontaria, di **sostituire il Premio di risultato in denaro con servizi di welfare aziendale**, nei limiti e alle condizioni previste dalla legge, per un valore massimo del 50% del premio annuo. La quota da destinare ad iniziative di welfare aziendale, eventualmente scelta dalla persona a parziale sostituzione del premio in denaro, da destinare ai vari istituti welfare previsti nel Gruppo come, a titolo indicativo e non esaustivo, la previdenza complementare e l'assistenza sanitaria integrativa, si aggiunge alla "quota welfare" annua individuale che l'Azienda riconosce ai dipendenti. Per le lavoratrici e i lavoratori che non manifestassero alcuna volontà entro il mese di aprile, si procederà con la liquidazione in denaro dell'intero importo del Premio spettante. Si precisa che i fondi di previdenza complementare verso i quali le persone potranno eventualmente destinare la quota di premio convertito saranno soltanto quelli di tipo negoziale, istituiti nell'ambito della contrattazione collettiva nazionale.

13. Le Parti, condividendo l'obiettivo di ottenere i **benefici della decontribuzione** del Premio di risultato, ai sensi dell'articolo 1 della Legge 28 dicembre 2015 n. 208 al comma 189, così come modificato dal D.L. 24 aprile 2017 n. 50, convengono sull'opportunità di consolidare il sistema di coinvolgimento paritetico delle persone nell'organizzazione del lavoro, realizzato a partire dal 2017, attraverso la costituzione di **gruppi di lavoro** finalizzati al **miglioramento** e/o all'**innovazione** di aree produttive e/o di modelli organizzativi/produttivi .

A tal fine convengono:

- di cogliere l'opportunità di promuovere schemi organizzativi della produzione e del lavoro orientati ad accrescere la motivazione del personale e al suo coinvolgimento attivo nei processi di innovazione, realizzando in tal modo incrementi di efficienza, produttività e di miglioramento della qualità della vita e del lavoro, attraverso la costituzione di **“gruppi di lavoro paritetici”**.

Per ciascun gruppo viene individuato un obiettivo di miglioramento o di innovazione di un'area produttiva o di un modello organizzativo/produttivo. I gruppi di lavoro, inter-societari, inter-funzionali e inter-professionali, si riuniranno di norma in orario di lavoro e con periodicità definita da specifico piano di lavoro.

Al fine di consentire un'adeguata condivisione e coordinamento, ciascun Gruppo sarà costituito da 7 componenti, di cui 2 da nominarsi a cura delle rappresentanze sindacali, e coordinato/guidato da un *Project Leader* di nomina aziendale.

I Gruppi di lavoro potranno riunirsi in modalità da remoto o in presenza, in base alla pianificazione delle attività definita nel primo incontro.

In occasione di ciascun incontro, il gruppo di lavoro renderà tramite apposito verbale lo stato di avanzamento del progetto e lo renderà disponibile al Comitato della partecipazione per il monitoraggio dei lavori e, al termine, per la consuntivazione delle attività svolte e dei risultati raggiunti.

- Di affidare il coordinamento, monitoraggio, definizione e valutazione dei progetti, al **“Comitato per la partecipazione”**, composto da rappresentanti della Direzione Aziendale del Gruppo Hera e da 9 rappresentanti sindacali. Ferma restando la titolarità della rappresentanza sindacale come disciplinata dal Protocollo Relazioni Industriali di Gruppo 28 luglio 2015, i componenti nominati dalle OO.SS. firmatarie del presente accordo dovranno rappresentare tutti i territori in cui operano le Società del Gruppo.

Il Comitato potrà nominare uno *sponsor*, da individuarsi fra il personale esperto dei temi oggetto dei Gruppi di lavoro all'interno della Direzione/Azienda maggiormente coinvolta nello specifico progetto, a supporto del Gruppo di lavoro.

Il Comitato si riunirà di norma in fase di avvio e di chiusura del Progetto annuale e/o su richiesta di una delle Parti per motivazioni specifiche e, per ogni incontro, redigerà apposito verbale.

- Le persone che compongono i gruppi di lavoro saranno destinatarie di **specifici interventi formativi relativi** a una maggiore conoscenza dei processi partecipativi e a un approfondimento tecnico delle questioni oggetto di confronto. Verrà fornita, di volta in volta, tutta la documentazione necessaria per partecipare ed operare attivamente al perseguimento degli obiettivi individuati. La stessa formazione verrà gradualmente estesa anche a tutti i componenti delle RSU.

In occasione della sottoscrizione degli accordi annuali di definizione dei valori target, relativi agli **obiettivi di redditività, produttività e qualità**, le Parti definiranno anche i temi sui quali si concentrerà l'attività dei gruppi di lavoro. Le Parti si impegnano a costituire il Comitato per la partecipazione e i gruppi di lavoro entro e non oltre il 30 giugno 2025.

14. Gli indicatori del Premio di risultato saranno **monitorati con cadenza** di norma **trimestrale** durante l'anno (con particolare riferimento alla revisione di budget).
15. **Il Premio sarà attribuito a ciascuna persona** a tempo indeterminato, a tempo determinato e con contratto di apprendistato, **in modo proporzionale** alla durata della prestazione e in funzione della presenza in servizio nell'anno di riferimento; a tal fine saranno considerate come giornate di effettivo servizio le ferie, gli infortuni sul lavoro, l'astensione obbligatoria per gravidanza, i ricoveri ospedalieri, i permessi sindacali, la donazione sangue, le assenze per permessi ex L. 104/92. Una quota parte di quanto eventualmente non corrisposto, individuata in un importo massimo pari a 250.000,00 €, verrà ridistribuita, nel mese successivo a quello di normale erogazione dell'importo del Premio, ai lavoratori e alle lavoratrici assenti per malattie gravi di lunga durata (più di tre mesi consecutivi) a compensazione della decurtazione del Premio di risultato; nel caso in cui detto periodo maggiore di tre mesi consecutivi, sia a cavallo fra due anni civili, verrà egualmente considerato utile ai fini della ridistribuzione per il secondo dei due anni. L'eventuale importo ancora residuo verrà ridistribuito, sempre nel mese successivo a quello di normale erogazione dell'importo del Premio, alle persone che nel corso dell'anno non abbiano effettuato assenze per malattia.
16. Il pagamento del Premio sarà erogato con la prima busta paga del mese successivo a quello di approvazione del Bilancio Consuntivo, di norma nel mese di giugno.
17. Il presente Accordo sarà armonizzato alla disciplina e/o alle norme di legge che dovessero essere definite in materia, relativamente agli aspetti contributivi e previdenziali del Premio attribuito.
18. Per quanto non contemplato espressamente nel presente Accordo, si farà riferimento alle relative norme previste in materia dai CCNL di riferimento.
19. Le Parti, ai fini dell'applicazione del **regime fiscale agevolato**, dichiarano che il presente accordo è conforme e rispondente ai criteri di misurazione e verifica degli incrementi di produttività, redditività, qualità, efficienza ed innovazione, di cui all'art. 1, commi 182-189, della L. 208/2015, come modificata dalla L. 232/2016 e di cui al DM 25/03/2016 e confermano che i benefici fiscali operano al raggiungimento incrementale di uno solo degli indicatori individuati per il 2025 rispetto all'esercizio precedente 2024, considerati al tal fine come alternativi.



Altri accordi

Contestualmente alla firma del presente verbale vengono sottoscritti i seguenti accordi:

- **Formazione finanziata 2024**
- **Call center tecnici**
- **Applicativo «PAM» – cyber security**
- **Evoluzione organizzativa WTE Emilia-Romagna**

Letto, convenuto e sottoscritto.

Il Gruppo HERA

Presidente Esecutivo
Cristian Fabbri



Direttore Direzione Centrale
Personale e Organizzazione
Alessandro Camilleri



Responsabile Relazioni Industriali
Fabrizio Pancino

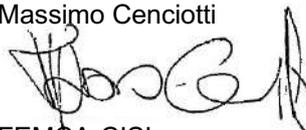


OO.SS. Segreterie Nazionali

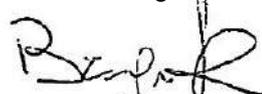
FILCTEM-CGIL
Ilvo Sorrentino



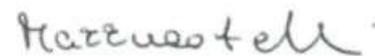
FP-CGIL
Massimo Cenciotti



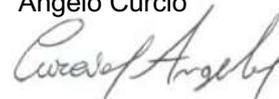
FEMCA-CISL
Romeo Bregata



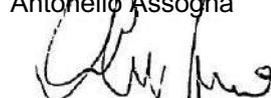
FLAEI-CISL
Cristiano Mazzucotelli



FIT-CISL
Angelo Curcio



UILTEC-UIL
Antonello Assogna



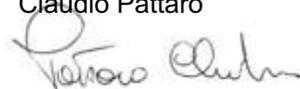
UILTRASPORTI-UIL
Fabio Gigli



FIADEL
Maurizio Venuto

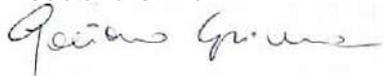


CISAL-FEDERENERGIA
Claudio Pattaro

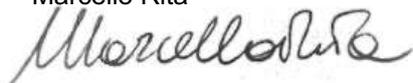


Il Gruppo HERA

Responsabile Personale e
Organizzazione
Marche Multiservizi S.p.A.
Gaetano Grima



Responsabile Personale e
Organizzazione
AcegasApsAmga S.p.A.
Marcello Rita

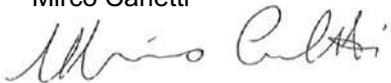


HERA S.p.A.

Referente Relazioni Industriali
Energia e Acqua
Italo Urso



Referente Relazioni Industriali
Ambiente
Mirco Carletti



Responsabile Personale Ambiente
Fabio Marcantonini



Responsabile Personale
Herambiente
Francesco Rosato



Responsabile Personale Direzione
Centrale Servizi Ambientale e Flotte
Massimiliano Moratto



Responsabile Personale Direzione
Acqua
Federico Alessandrini

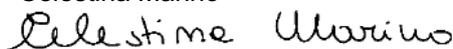


Responsabile Personale
Inrete e HeraTech
Donatello Cartolano



OO.SS. Segreterie Nazionali

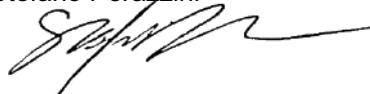
FILCTEM-CGIL
Celestina Marino



FP-CGIL
Giuliano Gobbi
Fabio De Santis
Silvia Marani
Stefano Ovani



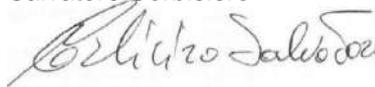
FEMCA-CISL
Stefano Perazzini



FLAEI-CISL
Stefano Brighetti



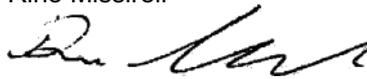
FIT-CISL
Salvatore Corbisiero



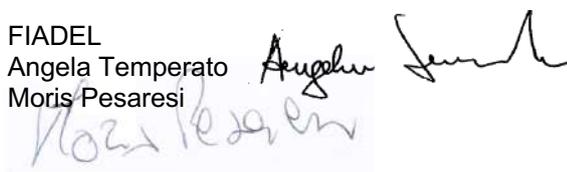
UILTEC-UIL
Antonio Monteleone



UILTRASPORTI-UIL
Rino Missiroli



FIADEL
Angela Temperato
Moris Pesaresi



CISAL-FEDERENERGIA
Salvatore Rinieri



Coordinamento Nazionale RSU

Gruppo Hera

Vito Di

~~Roberto~~

Sandra Facci

Celi Facci

Cristina Rosa

~~Anna~~

Fabrizio Jacchini

~~Alfredo~~

Luigi Abbate

Q

Celestine Marino

Gianni

Roberto

Dario Antonetti

~~Stefano Brighetti~~

Antonio

Maurizio

Mario

Renzo

Roberto

~~Roberto~~

Mario

Adamo

Paolo

Stefano

Stefano

Eleanora

Roberto

Paolo

Matteo

Stefano

Sergio Folio

Giuseppe

Michele

Allegato

Alessandro Conelli
prof. Mario Colli
Gianni Guana

Marcello Di
Bartolucci

Allegato 1 – Verbale di accordo del 19 giugno 2024

pattaro
Cecilia Angeles

Accordo per l'esecuzione del rapporto di lavoro subordinato in modalità "agile"

(Remote Working)

(legge n. 81/2017)

tra

La **Società** del Gruppo Hera di riferimento:

(di seguito la "Società")

e

il/la "**Dipendente**" e insieme alla Società: le "**Parti**",

Premesso che:

- a) Tra le Parti è in essere un rapporto di lavoro subordinato i cui termini e condizioni sono disciplinati dal contratto di lavoro, di cui il presente accordo costituisce integrazione, dal CCNL applicato e dagli accordi sindacali aziendali; allo scopo di rendere le persone più responsabili, più autonome e orientate ai risultati, di agevolare la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, di generare impatti positivi sui fattori ambientali e di favorire un profondo cambiamento culturale nella concezione del lavoro, la Società intende favorire l'utilizzo del *Remote Working*, una forma di "lavoro agile", introdotto e disciplinato dalla legge n. 81/2017.
- b) Possono ottenere l'autorizzazione a svolgere prestazioni lavorative in modalità di *Remote Working* i dipendenti in grado di soddisfare congiuntamente le seguenti condizioni:
 - copertura di ruoli individuati dall'Azienda come compatibili con una gestione del lavoro da remoto;
 - assenza di cause di incompatibilità di natura organizzativa e/o soggettiva, da individuarsi mediante una valutazione discrezionale dell'Azienda;
 - assegnazione già in essere di dotazioni aziendali necessarie allo svolgimento del lavoro (es. pc portatile).
- c) il/la Dipendente ha chiesto di poter svolgere la prestazione lavorativa in modalità di *Remote Working*; la Società ha intenzione di accogliere tale richiesta e, pertanto, le parti con la presente intesa (di seguito "**Accordo**") definiscono le condizioni per attuare la comune volontà in materia.
- d) il/la Dipendente dichiara di aver preso visione del materiale su salute e sicurezza allegato al presente accordo.

Le premesse di cui sopra costituiscono parte integrante del presente accordo e, tutto ciò premesso, le parti convengono quanto segue:

1) MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DELLA PRESTAZIONE

Tempi di svolgimento della prestazione

Alessandro Conelli, Mirco Colli, Giacomo Grano, Marcello Di Biase, Riccardo Castellani, Riccardo Angelini, Baggio

Nel caso di mancata risposta da parte del responsabile entro questo termine, la richiesta si intende tacitamente approvata.

pattaro

In casi eccezionali e motivati è possibile richiedere le giornate di *Remote Working* con una pianificazione inferiore a quella della settimana precedente, ma in questo caso è necessaria l'espressa approvazione del Responsabile.

3) DOVERI DELLE PARTI

Trattamento economico e normativo del dipendente

Il dipendente autorizzato allo svolgimento dell'attività lavorativa in modalità di *Remote Working* ha diritto a un trattamento economico e normativo non inferiore a quello complessivamente applicato nei confronti dei lavoratori che svolgono le medesime mansioni all'interno dell'azienda, ai sensi di quanto previsto dall'art. 20 della legge n. 81/2017.

Pertanto, la sottoscrizione di un accordo di *Remote Working* e lo svolgimento delle relative prestazioni non comporta modifiche relative al ruolo del dipendente e alle mansioni svolte nell'organizzazione aziendale, così come non incide sull'inquadramento, sul livello retributivo del singolo dipendente e sulle opportunità rispetto ai percorsi di carriera, iniziative formative e percorsi professionali.

Analogamente, la sottoscrizione di un accordo di *Remote Working* e lo svolgimento delle relative prestazioni non modifica le forme aziendali di esercizio del potere direttivo, di indirizzo e disciplinare.

Dovere di diligenza

Lo svolgimento dell'attività lavorativa in modalità di *Remote Working* non altera in alcun modo gli obblighi del dipendente, che deve garantire una prestazione professionale in linea con quella resa presso la normale sede di lavoro aziendale, assicurando il mantenimento del medesimo impegno professionale e garantendo la propria completa reperibilità, nell'ambito del normale orario di lavoro, tramite gli strumenti messi a disposizione dall'Azienda.

Obbligo di riservatezza

Nei periodi in cui svolge la propria attività al di fuori dei locali aziendali, il dipendente deve utilizzare la massima diligenza nella visualizzazione, stampa, circolazione e conservazione dei documenti aziendali contenenti informazioni confidenziali, assicurandone la riservatezza.

Le policy e procedure aziendali di riferimento in tema di trattamento delle informazioni aziendali restano valide anche nel caso di esecuzione della prestazione lavorativa in *Remote Working*.

4) PREVENZIONE, SICUREZZA E INFORTUNI

Prevenzione e sicurezza

La Società consegnerà al/alla Dipendente, con cadenza almeno annuale, un'informazione contenente i rischi relativi all'esecuzione della prestazione di lavoro in modalità "agile". La medesima verrà consegnata anche al Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza.

L'informazione per l'anno in corso è contenuta nell'Allegato 1 di cui il/la Dipendente dichiara di aver preso visione.

Il dipendente è tenuto a cooperare all'attuazione delle misure di prevenzione predisposte dal datore di lavoro per fronteggiare i rischi connessi all'esecuzione della prestazione all'esterno dei locali aziendali.

Alessandro Conelli Marco Quirino Quirino Mareno + ell Sal pattaro Buzzi
Miro C. prof. Merello P. Cesare Angelini

Il dipendente, dopo aver scelto il luogo della prestazione rispettando i criteri indicati al precedente articolo 2 "Modalità di svolgimento della prestazione", deve adottare tutte le precauzioni necessarie a garantire la salvaguardia e lo svolgimento delle attività in condizioni di sicurezza, anche dal punto di vista dell'integrità fisica propria e degli strumenti aziendali di cui dispone.

Il dipendente ha l'obbligo di applicare correttamente le direttive aziendali e di utilizzare le apparecchiature in dotazione in conformità alle istruzioni ricevute, evitando che le stesse siano utilizzate da altre persone.

Al/alla Dipendente è fatto espresso divieto di svolgere la prestazione e/o utilizzare dispositivi aziendali in luoghi diversi da quelli definiti nel presente accordo e, in ogni caso, ove siano presenti rischi per la salute e sicurezza, ovvero che possano arrecare pregiudizio alla privacy, alla riservatezza e alla protezione dei diritti intellettuali della Società, riconoscibili utilizzando la normale diligenza ovvero che siano espressamente menzionati nell'informativa annuale.

Tutela contro gli infortuni

Il dipendente ha diritto alla tutela contro gli infortuni sul lavoro occorsi durante il normale percorso di andata e ritorno dal luogo di abitazione a quello prescelto per lo svolgimento della prestazione lavorativa all'esterno dei locali aziendali, quando la scelta del luogo della prestazione sia dettata da esigenze connesse alla prestazione stessa o dalla necessità del dipendente di conciliare le esigenze di vita con quelle lavorative e risponda a criteri di ragionevolezza.

Il dipendente deve fornire tempestiva e dettagliata informazione all'Azienda in caso di un infortunio durante lo svolgimento dell'attività lavorativa in modalità di *Remote Working*.

L'Azienda non può ritenersi responsabile in merito ad eventuali infortuni derivanti da un uso improprio delle apparecchiature assegnate o dalla scelta impropria del luogo di svolgimento dell'attività lavorativa in modalità di *Remote Working*, qualora questo sia difforme dai criteri individuati nel presente accordo.

5) VIOLAZIONE DEGLI OBBLIGHI PREVISTI

La violazione da parte del/della Dipendente di ciascuno degli obblighi previsti dal presente accordo costituirà illecito disciplinare sanzionabile ai sensi dell'art. 7 legge 300/1970, del CCNL e del Regolamento disciplinare aziendale.

6) NORME FINALI

Decorrenza e diritto di recesso dall'accordo

Il presente accordo per lo svolgimento dell'attività lavorativa in modalità di *Remote Working* ha durata a tempo indeterminato.

Ciascuna delle Parti può recedere dall'accordo mediante comunicazione scritta da inviare all'altra con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni di calendario. Nel caso di lavoratore disabile ai sensi dell'art. 1 L. 68/1999, il termine di preavviso non può essere inferiore a 90 (novanta) giorni di calendario.

In presenza di un giustificato motivo – quale ad esempio il venir meno di una delle condizioni in premessa citate – ciascuna delle Parti può recedere senza preavviso.

Monitoraggio

L'Azienda svolgerà attività di monitoraggio, allo scopo di valutare l'impatto aziendale del *Remote Working* e individuare eventuali interventi correttivi, anche in funzione di eventuali sopravvenute novità organizzative, legislative o contrattuali.

pattaro *Kento* *Sto. G. G.* *Antonio G. G.*

INFORMATIVA SULLA SALUTE E SICUREZZA NEL LAVORO AGILE AI SENSI DELL'ART. 22, COMMA 1, L. 81/2017

Alessandro Conillei *Gianni G. G.* *Al lavoro*
Giuseppe G. G. *Al Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS)*
Mario R. G. *Marcellina*

Oggetto: informativa sulla sicurezza dei lavoratori (art. 22, comma 1, della legge 22 maggio 2017 n. 81)

AVVERTENZE GENERALI

Si informano i lavoratori del Gruppo HERA degli obblighi e dei diritti previsti dalla legge del 22 maggio 2017 n. 81 e dal decreto legislativo del 9 aprile 2008 n. 81.

Sicurezza sul lavoro (art. 22 L. 81/2017)

1. Il datore di lavoro garantisce la salute e la sicurezza del lavoratore, che svolge la prestazione in modalità di lavoro agile, e a tal fine consegna al lavoratore e al rappresentante dei lavoratori per la sicurezza, con cadenza almeno annuale, un'informativa scritta, nella quale sono individuati i rischi generali e i rischi specifici connessi alla particolare modalità di esecuzione del rapporto di lavoro.
2. Il lavoratore è tenuto a cooperare all'attuazione delle misure di prevenzione predisposte dal datore di lavoro per fronteggiare i rischi connessi all'esecuzione della prestazione all'esterno dei locali aziendali.

Obblighi dei lavoratori (art. 20 D. Lgs. 81/2008)

1. Ogni lavoratore deve prendersi cura della propria salute e sicurezza e di quella delle altre persone presenti sul luogo di lavoro, su cui ricadono gli effetti delle sue azioni o omissioni, conformemente alla sua formazione, alle istruzioni e ai mezzi forniti dal datore di lavoro.

2. I lavoratori devono in particolare:

- a) contribuire, insieme al datore di lavoro, ai dirigenti e ai preposti, all'adempimento degli obblighi previsti a tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- b) osservare le disposizioni e le istruzioni impartite dal datore di lavoro, dai dirigenti e dai preposti, ai fini della protezione collettiva ed individuale;
- c) utilizzare correttamente le attrezzature di lavoro, le sostanze e i preparati pericolosi, i mezzi di trasporto, nonché i dispositivi di sicurezza;
- d) utilizzare in modo appropriato i dispositivi di protezione messi a loro disposizione;

Paolo R. G. *Stefano R. G.* *Mario R. G.* *Stefano R. G.*

Alto G. G. B. B. C. C. P. P. M. M. T. T. E. E.

e) segnalare immediatamente al datore di lavoro, al dirigente o al preposto le deficienze dei mezzi e dei dispositivi di cui alle lettere c) e d), nonché qualsiasi eventuale condizione di pericolo di cui vengano a conoscenza, adoperandosi direttamente, in caso di urgenza, nell'ambito delle proprie competenze e possibilità e fatto salvo l'obbligo di cui alla lettera f) per eliminare o ridurre le situazioni di pericolo grave e incombente, dandone notizia al rappresentante dei lavoratori per la sicurezza;

f) non rimuovere o modificare senza autorizzazione i dispositivi di sicurezza o di segnalazione o di controllo;

g) non compiere di propria iniziativa operazioni o manovre che non sono di loro competenza ovvero che possono compromettere la sicurezza propria o di altri lavoratori;

h) partecipare ai programmi di formazione e di addestramento organizzati dal datore di lavoro;

i) sottoporsi ai controlli sanitari previsti dal D. Lgs. 81/2008 o comunque disposti dal medico competente.

3. I lavoratori di aziende che svolgono attività in regime di appalto o subappalto, devono esporre apposita tessera di riconoscimento, corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro. Tale obbligo grava anche in capo ai lavoratori autonomi che esercitano direttamente la propria attività nel medesimo luogo di lavoro, i quali sono tenuti a provvedervi per proprio conto.

In attuazione di quanto disposto dalla normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro, il Datore di Lavoro ha provveduto ad attuare le misure generali di tutela di cui all'art. 15 del T.U. sulla sicurezza; ha provveduto alla redazione del Documento di Valutazione di tutti i rischi presenti nella realtà lavorativa, ai sensi degli artt. 17 e 28 D. Lgs. 81/2008; ha provveduto alla formazione e informazione di tutti i lavoratori, ex artt. 36 e 37 del medesimo D. Lgs. 81/2008.

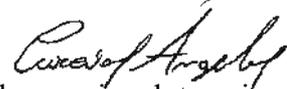
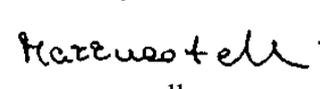
Pertanto, di seguito, si procede alla analitica informazione, con specifico riferimento alle modalità di lavoro per lo *smart worker*.

M. B. B. C. C. P. P. M. M. T. T. E. E.

*** **

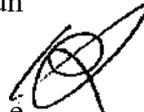
COMPORTEMENTI DI PREVENZIONE GENERALE RICHIESTI ALLO SMART WORKER

- Cooperare con diligenza all'attuazione delle misure di prevenzione e protezione predisposte dal datore di lavoro (DL) per fronteggiare i rischi connessi all'esecuzione della prestazione in ambienti *indoor* e *outdoor* diversi da quelli di lavoro abituali.

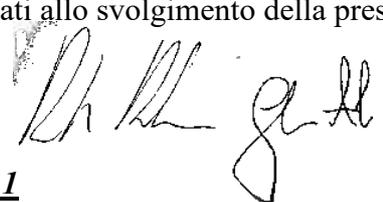
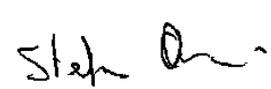
pattaro    
   

- Non adottare condotte che possano generare rischi per la propria salute e sicurezza o per quella di terzi.
- Individuare, secondo le esigenze connesse alla prestazione stessa o dalla necessità del lavoratore di conciliare le esigenze di vita con quelle lavorative e adottando principi di ragionevolezza, i luoghi di lavoro per l'esecuzione della prestazione lavorativa in *smart working* rispettando le indicazioni previste dalla presente informativa.
- In ogni caso, evitare luoghi, ambienti, situazioni e circostanze da cui possa derivare un pericolo per la propria salute e sicurezza o per quella dei terzi.



Di seguito, le indicazioni che il lavoratore è tenuto ad osservare per prevenire i rischi per la salute e sicurezza legati allo svolgimento della prestazione in modalità di lavoro agile.

CAPITOLO 1

INDICAZIONI RELATIVE ALLO SVOLGIMENTO DI ATTIVITA' LAVORATIVA IN AMBIENTI *OUTDOOR*

Nello svolgere l'attività all'aperto si richiama il lavoratore ad adottare un comportamento coscienzioso e prudente, escludendo luoghi che lo esporrebbero a rischi aggiuntivi rispetto a quelli specifici della propria attività svolta in luoghi chiusi.

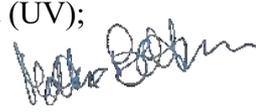
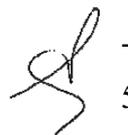
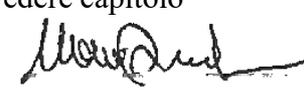
È opportuno non lavorare con dispositivi elettronici come *tablet* e *smartphone* o similari all'aperto, soprattutto se si nota una diminuzione di visibilità dei caratteri sullo schermo rispetto all'uso in locali al chiuso dovuta alla maggiore luminosità ambientale.

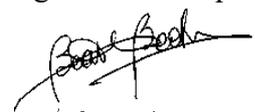
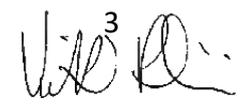
All'aperto inoltre aumenta il rischio di riflessi sullo schermo o di abbagliamento.

Pertanto le attività svolgibili all'aperto sono essenzialmente quelle di lettura di documenti cartacei o comunicazioni telefoniche o tramite servizi VOIP (ad es. Skype).

Fermo restando che va seguito il criterio di ragionevolezza nella scelta del luogo in cui svolgere la prestazione lavorativa, si raccomanda di:

- privilegiare luoghi ombreggiati per ridurre l'esposizione a radiazione solare ultravioletta (UV);
- evitare di esporsi a condizioni meteorologiche sfavorevoli quali caldo o freddo intenso;
- non frequentare aree con presenza di animali incustoditi o aree che non siano adeguatamente mantenute quali ad esempio aree verdi incolte, con degrado ambientale e/o con presenza di rifiuti;
- non svolgere l'attività in un luogo isolato in cui sia difficoltoso richiedere e ricevere soccorso;
- non svolgere l'attività in aree con presenza di sostanze combustibili e infiammabili (vedere capitolo 5);
- non svolgere l'attività in aree in cui non ci sia la possibilità di approvvigionarsi di acqua potabile;

pattaro

Alto G. Bufek

Sal. Z.

Barbieri

Kento

Indrilli

Cucara

Mazzucchi

SP

- si raccomanda di collocare le attrezzature/dispositivi in modo da favorire la loro ventilazione e raffreddamento (non coperti e con le griglie di aerazione non ostruite) e di astenersi dall'uso nel caso di un loro anomalo riscaldamento;

- inserire le spine dei cavi di alimentazione delle attrezzature/dispositivi in prese compatibili (ad es. spine a poli allineati in prese a poli allineati, spine *schuko* in prese *schuko*). Utilizzare la presa solo se ben ancorata al muro e controllare che la spina sia completamente inserita nella presa a garanzia di un contatto certo ed ottimale;

- riporre le attrezzature in luogo sicuro, lontano da fonti di calore o di innesco, evitare di pigiare i cavi e di piegarli in corrispondenza delle giunzioni tra spina e cavo e tra cavo e connettore (la parte che serve per connettere l'attrezzatura al cavo di alimentazione);

- non effettuare operazioni di riparazione e manutenzione fai da te;

Enri

Stefano

- lo schermo dei dispositivi è realizzato in vetro/cristallo e può rompersi in caso di caduta o a seguito di un forte urto. In caso di rottura dello schermo, evitare di toccare le schegge di vetro e non tentare di rimuovere il vetro rotto dal dispositivo; il dispositivo non dovrà essere usato fino a quando non sarà stato riparato;

DP

- le batterie/accumulatori non vanno gettati nel fuoco (potrebbero esplodere), né smontati, tagliati, compressi, piegati, forati, danneggiati, manomessi, immersi o esposti all'acqua o altri liquidi;

Ad

- in caso di fuoriuscita di liquido dalle batterie/accumulatori, va evitato il contatto del liquido con la pelle o gli occhi; qualora si verificasse un contatto, la parte colpita va sciacquata immediatamente con abbondante acqua e va consultato un medico;

Joh.

- segnalare tempestivamente al datore di lavoro eventuali malfunzionamenti, tenendo le attrezzature/dispositivi spenti e scollegati dall'impianto elettrico;

Stefano

- è opportuno fare periodicamente delle brevi pause per distogliere la vista dallo schermo e sgranchirsi le gambe;

Stefano

- è bene cambiare spesso posizione durante il lavoro anche sfruttando le caratteristiche di estrema maneggevolezza di *tablet* e *smartphone*, tenendo presente la possibilità di alternare la posizione eretta con quella seduta;

Stefano

Stefano

- prima di iniziare a lavorare, orientare lo schermo verificando che la posizione rispetto alle fonti di luce naturale e artificiale sia tale da non creare riflessi fastidiosi (come ad es. nel caso in cui l'operatore sia posizionato con le spalle rivolte ad una finestra non adeguatamente schermata o sotto un punto luce a soffitto) o abbagliamenti (ad es. evitare di sedersi di fronte ad una finestra non adeguatamente schermata);

Stefano

Stefano

Stefano

- in una situazione corretta lo schermo è posto perpendicolarmente rispetto alla finestra e ad una distanza tale da evitare riflessi e abbagliamenti;

Stefano

Mario

Mario

Mario

Mario

Mario

Mario

Mario

pattaro

Stefano G. Sal. Z. P. B. S. P.

- i *notebook*, *tablet* e *smartphone* hanno uno schermo con una superficie molto riflettente (schermi lucidi o *glossy*) per garantire una resa ottimale dei colori; tenere presente che l'uso di tali schermi può causare affaticamento visivo e pertanto:

- regolare la luminosità e il contrasto sullo schermo in modo ottimale;
- durante la lettura, distogliere spesso lo sguardo dallo schermo per fissare oggetti lontani, così come si fa quando si lavora normalmente al computer fisso;
- in tutti i casi in cui i caratteri sullo schermo del dispositivo mobile siano troppo piccoli, è importante ingrandire i caratteri a schermo e utilizzare la funzione zoom per non affaticare gli occhi;
- non lavorare mai al buio.

C. A.

R. M.

F. S.

G. H.

Stefano

S. M.

Indicazioni per il lavoro con il *notebook*

M. B.

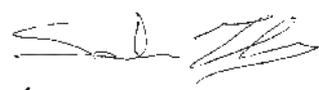
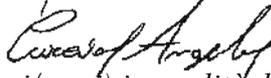
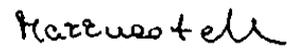
S. M.

S. B.

In caso di attività che comportino la redazione o la revisione di lunghi testi, tabelle o simili è opportuno l'impiego del *notebook* con le seguenti raccomandazioni:

- sistemare il *notebook* su un idoneo supporto che consenta lo stabile posizionamento dell'attrezzatura e un comodo appoggio degli avambracci;
- il sedile di lavoro deve essere stabile e deve permettere una posizione comoda. In caso di lavoro prolungato, la seduta deve avere bordi smussati;
- è importante stare seduti con un comodo appoggio della zona lombare e su una seduta non rigida (eventualmente utilizzare dei cuscini poco spessi);
- durante il lavoro con il *notebook*, la schiena va mantenuta poggiata al sedile provvisto di supporto per la zona lombare, evitando di piegarla in avanti;
- mantenere gli avambracci, i polsi e le mani allineati durante l'uso della tastiera, evitando di piegare o angolare i polsi;
- è opportuno che gli avambracci siano appoggiati sul piano e non tenuti sospesi;
- utilizzare un piano di lavoro stabile, con una superficie a basso indice di riflessione, con altezza sufficiente per permettere l'alloggiamento e il movimento degli arti inferiori, in grado di consentire cambiamenti di posizione nonché l'ingresso del sedile e dei braccioli, se presenti, e permettere una disposizione comoda del dispositivo (*notebook*), dei documenti e del materiale accessorio;
- l'altezza del piano di lavoro e della seduta devono essere tali da consentire all'operatore in posizione seduta di avere gli angoli braccio/avambraccio e gamba/coscia ciascuno a circa 90°;
- la profondità del piano di lavoro deve essere tale da assicurare una adeguata distanza visiva dallo schermo;
- in base alla statura, e se necessario per mantenere un angolo di 90° tra gamba e coscia, creare un poggiapiedi con un oggetto di dimensioni opportune.

S. M.

pattaro    
  

In caso di uso su mezzi di trasporto (treni/aerei/ navi) in qualità di passeggeri o in locali pubblici:

- è possibile lavorare in un locale pubblico o in viaggio solo ove le condizioni siano sufficientemente confortevoli ed ergonomiche, prestando particolare attenzione alla comodità della seduta, all'appoggio lombare e alla posizione delle braccia rispetto al tavolino di appoggio;
- evitare lavori prolungati nel caso l'altezza della seduta sia troppo bassa o alta rispetto al piano di appoggio del *notebook*;
- osservare le disposizioni impartite dal personale viaggiante (autisti, controllori, personale di volo, ecc.);
- nelle imbarcazioni il *notebook* è utilizzabile solo nei casi in cui sia possibile predisporre una idonea postazione di lavoro al chiuso e in assenza di rollio/beccheggio della nave;
- se fosse necessario ricaricare, e se esistono prese elettriche per la ricarica dei dispositivi mobili a disposizione dei clienti, verificare che la presa non sia danneggiata e che sia normalmente ancorata al suo supporto parete;
- non utilizzare il *notebook* su autobus/tram, metropolitane, taxi e in macchina anche se si è passeggeri.

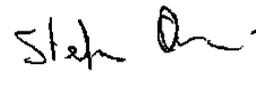

 
 
 
 

Indicazioni per il lavoro con tablet e smartphone

I *tablet* sono idonei prevalentemente alla gestione della posta elettronica e della documentazione, mentre gli *smartphone* sono idonei essenzialmente alla gestione della posta elettronica e alla lettura di brevi documenti.

In caso di impiego di *tablet* e *smartphone* si raccomanda di:

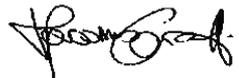
- effettuare frequenti pause, limitando il tempo di digitazione continuata;
- evitare di utilizzare questi dispositivi per scrivere lunghi testi;
- evitare di utilizzare tali attrezzature mentre si cammina, salvo che per rispondere a chiamate vocali prediligendo l'utilizzo dell'auricolare;
- per prevenire l'affaticamento visivo, evitare attività prolungate di lettura sullo *smartphone*;
- effettuare periodicamente esercizi di allungamento dei muscoli della mano e del pollice (*stretching*).

Indicazioni per l'utilizzo sicuro dello smartphone come telefono cellulare

- È bene utilizzare l'auricolare durante le chiamate, evitando di tenere il volume su livelli elevati;
- spegnere il dispositivo nelle aree in cui è vietato l'uso di telefoni cellulari/*smartphone* o quando può causare interferenze o situazioni di pericolo (in aereo, strutture sanitarie, luoghi a rischio di incendio/esplosione, ecc.);
- al fine di evitare potenziali interferenze con apparecchiature mediche impiantate seguire le indicazioni del medico competente e le specifiche indicazioni del produttore/importatore dell'apparecchiatura.


 
 
    
      
 8

pattaro

Sto Ggt

Marino + ell

Primo Ggt

Kento h

Antonio Ggt

Salvo

I dispositivi potrebbero interferire con gli apparecchi acustici. A tal fine:

- non tenere i dispositivi nel taschino;
- in caso di utilizzo posizionarli sull'orecchio opposto rispetto a quello su cui è installato l'apparecchio acustico;
- evitare di usare il dispositivo in caso di sospetta interferenza;
- un portatore di apparecchi acustici che usasse l'auricolare collegato al telefono/smartphone potrebbe avere difficoltà nell'udire i suoni dell'ambiente circostante. Non usare l'auricolare se questo può mettere a rischio la propria e l'altrui sicurezza.

Cucchiolo Angeby Buzzi

Stefano Luni

Nel caso in cui ci si trovi all'interno di un veicolo:

Enrico

Stefano

- non tenere mai in mano il telefono cellulare/smartphone durante la guida: le mani devono essere sempre tenute libere per poter condurre il veicolo;
- durante la guida usare il telefono cellulare/smartphone esclusivamente con l'auricolare o in modalità viva voce;
- inviare e leggere i messaggi solo durante le fermate in area di sosta o di servizio o se si viaggia in qualità di passeggeri;
- non tenere o trasportare liquidi infiammabili o materiali esplosivi in prossimità del dispositivo, dei suoi componenti o dei suoi accessori;
- non utilizzare il telefono cellulare/smartphone nelle aree di distribuzione di carburante;
- non collocare il dispositivo nell'area di espansione dell'airbag.

John

Stefano

Stefano

*** ** *

Mano

Stefano

Vito

CAPITOLO 4

INDICAZIONI RELATIVE A REQUISITI E CORRETTO UTILIZZO DI IMPIANTI ELETTRICI

Indicazioni relative ai requisiti e al corretto utilizzo di impianti elettrici, apparecchi/dispositivi elettrici utilizzatori, dispositivi di connessione elettrica temporanea.

Impianto elettrico

Mano

Stefano

Mano

A. Requisiti:

- 1) i componenti dell'impianto elettrico utilizzato (prese, interruttori, ecc.) devono apparire privi di parti danneggiate;
- 2) le sue parti conduttrici in tensione non devono essere accessibili (ad es. a causa di scatole di derivazione prive di coperchio di chiusura o con coperchio danneggiato, di scatole per prese o interruttori prive di alcuni componenti, di canaline portacavi a vista prive di coperchi di chiusura o con coperchi danneggiati);

Stefano

Primo

Stefano

pattaro

St. G. G. G.

Sal. M.

P. B.

Caroof Angelo

Marino + eli

3) le parti dell'impianto devono risultare asciutte, pulite e non devono prodursi scintille, odori di bruciato e/o fumo;

eli

4) nel caso di utilizzo della rete elettrica in locali privati, è necessario conoscere l'ubicazione del quadro elettrico e la funzione degli interruttori in esso contenuti per poter disconnettere la rete elettrica in caso di emergenza;

B. Indicazioni di corretto utilizzo:

K. L.

Roberto G. G.

B. G.

- è buona norma che le zone antistanti i quadri elettrici, le prese e gli interruttori siano tenute sgombre e accessibili;

S. P.

- evitare di accumulare o accostare materiali infiammabili (carta, stoffe, materiali sintetici di facile innesco, buste di plastica, ecc.) a ridosso dei componenti dell'impianto, e in particolare delle prese elettriche a parete, per evitare il rischio di incendio;

S. B.

- è importante posizionare le lampade, specialmente quelle da tavolo, in modo tale che non vi sia contatto con materiali infiammabili.

Dispositivi di connessione elettrica temporanea

Stef. An. - P.

G. M.

(prolunghe, adattatori, prese a ricettività multipla, avvolgicavo, ecc.).

A. Requisiti:

E. G.

- i dispositivi di connessione elettrica temporanea devono essere dotati di informazioni (targhetta) indicanti almeno la tensione nominale (ad es. 220-240 Volt), la corrente nominale (ad es. 10 Ampere) e la potenza massima ammissibile (ad es. 1500 Watt);

- i dispositivi di connessione elettrica temporanea che si intende utilizzare devono essere integri (la guaina del cavo, le prese e le spine non devono essere danneggiate), non avere parti conduttrici scoperte (a spina inserita), non devono emettere scintille, fumo e/o odore di bruciato durante il funzionamento.

B. Indicazioni di corretto utilizzo:

Roberto G. G.

V. R.

G. G.

- l'utilizzo di dispositivi di connessione elettrica temporanea deve essere ridotto al minimo indispensabile e preferibilmente solo quando non siano disponibili punti di alimentazione più vicini e idonei;

- le prese e le spine degli apparecchi elettrici, dei dispositivi di connessione elettrica temporanea e dell'impianto elettrico devono essere compatibili tra loro (spine a poli allineati in prese a poli allineati, spine *schuko* in prese *schuko*) e, nel funzionamento, le spine devono essere inserite completamente nelle prese, in modo da evitare il danneggiamento delle prese e garantire un contatto certo;

- evitare di piegare, schiacciare, tirare prolunghe, spine, ecc.;

- disporre i cavi di alimentazione e/o le eventuali prolunghe con attenzione, in modo da minimizzare il pericolo di inciampo;

G. G.

S. F.

G. G. G.

G. G.

Roberto G. G.

Marino G. G.

Marino G. G.

Roberto G. G.

G. G. G. G.

Marino G. G.

Handwritten signatures and notes at the top of the page, including "pattaro" and "Kento".

- verificare sempre che la potenza ammissibile dei dispositivi di connessione elettrica temporanea (ad es. presa multipla con 1500 Watt) sia maggiore della somma delle potenze assorbite dagli apparecchi elettrici collegati (ad es. PC 300 Watt + stampante 1000 Watt);
- fare attenzione a che i dispositivi di connessione elettrica temporanea non risultino particolarmente caldi durante il loro funzionamento;
- srotolare i cavi il più possibile o comunque disporli in modo tale da esporre la maggiore superficie libera per smaltire il calore prodotto durante il loro impiego.

CAPITOLO 5

INFORMATIVA RELATIVA AL RISCHIO INCENDI PER IL LAVORO "AGILE"

Indicazioni generali:

- identificare il luogo di lavoro (indirizzo esatto) e avere a disposizione i principali numeri telefonici dei soccorsi nazionali e locali (VVF, Polizia, ospedali, ecc.);
- prestare attenzione ad apparecchi di cottura e riscaldamento dotati di resistenza elettrica a vista o a fiamma libera (alimentati a combustibili solidi, liquidi o gassosi) in quanto possibili focolai di incendio e di rischio ustione. Inoltre, tenere presente che questi ultimi necessitano di adeguati ricambi d'aria per l'eliminazione dei gas combustivi;
- rispettare il divieto di fumo laddove presente;
- non gettare mozziconi accesi nelle aree a verde all'esterno, nei vasi con piante e nei contenitori destinati ai rifiuti;
- non ostruire le vie di esodo e non bloccare la chiusura delle eventuali porte tagliafuoco.

Comportamento per principio di incendio:

- mantenere la calma;
- disattivare le utenze presenti (PC, termoconvettori, apparecchiature elettriche) staccandone anche le spine;
- avvertire i presenti all'interno dell'edificio o nelle zone circostanti *outdoor*, chiedere aiuto e, nel caso si valuti l'impossibilità di agire, chiamare i soccorsi telefonicamente (VVF, Polizia, ecc.), fornendo loro cognome, luogo dell'evento, situazione, affollamento, ecc.;

Handwritten signatures and notes at the bottom of the page, including "Maurizio" and "Piero".

pattaro

Alto G. G. G.

B. G. G.

S. G. G.

C. G. G.

P. G. G.

Di seguito si riporta una tabella riepilogativa al fine di indicare in quali dei diversi scenari lavorativi dovranno trovare applicazione le informazioni contenute nei cinque capitoli di cui sopra.

RM

Scenario lavorativo	Attrezzatura utilizzabile	Capitoli da applicare				
		1	2	3	4	5
1. Lavoro agile in locali privati al chiuso	Smartphone Auricolare Tablet Notebook		X	X	X	X
2. Lavoro agile in locali pubblici al chiuso	Smartphone Auricolare Tablet Notebook			X	X	X
3. Lavoro agile nei trasferimenti, su mezzi privati come passeggero o su autobus/tram, metropolitane e taxi	Smartphone Auricolare			X		
4. Lavoro agile nei trasferimenti su mezzi sui quali sia assicurato il posto a sedere e con tavolino di appoggio quali aerei, treni, autolinee extraurbane, imbarcazioni (traghetti e similari)	Smartphone Auricolare Tablet Notebook			X	X	
5. Lavoro agile nei luoghi all'aperto	Smartphone Auricolare Tablet Notebook	X		X		X

SP

SP

SP

SP

Alessandro Conillo

Gianni G. G.

Marcella G. G.

Mario C. G.

Matteo G. G.

SP

Firma per presa visione e accettazione

SP

SP

Data, li

SP

SP

SP

Il/la dipendente

SP

Crediti

Responsabilità progetto editoriale:

Direzione Centrale Comunicazione e Relazioni Esterne Gruppo Hera

Giuseppe Gagliano, Cecilia Bondioli, Elena Marchetti, Paola Frontera

Direzione Centrale Personale e Organizzazione Gruppo Hera

Alessandro Camilleri, Fabrizio Pancino, Mirco Carletti, Italo Urso,
Gaetano Grima, Marcello Rita

Con la collaborazione di: Robert Accardo, Federico Alessandrini, Alberto Apollo, Alessandro Bello, Ugo Canonico, Donatello Cartolano, Massimo Chiacchiararelli, Giovanna Coppini, Chiara Di Rocco, Alessia Evangelisti, Alessandra Galeotti, Marcello Garreffa, Cesare Littorio, Maurizio Magagni, Gianluigi Mangone, Fabio Marcantonini, Valeria Martinelli, Claudio Meoli, Giuseppe Messinese, Mariarita Montevicchi, Massimiliano Moratto, Francesco Rosato, Francesco Tecchi, Beatrice Terracciano

Consulenza editoriale: Cristina Sagliocco

Design: Koan multimedia

Fotografie: Ippolito Alfieri, Alessandro Fiocchi, Alejandro Mosquera,
Archivio fotografico Hera

Stampa: Grafiche MDM

Per la realizzazione di questo documento sono state utilizzate carta Life Eco100, riciclata al 100% e certificata FSC®, e fotografie digitali.

Finito di stampare nel mese di luglio 2024.

Hera Spa

Sede legale: Viale C. Berti Pichat 2/4 - 40127 Bologna
tel.: +39.051.28.71.11 fax: +39.051.28.75.25

www.gruppohera.it

Cap. Soc. i.v. € 1.489.538.745,00
C.F. / Reg. Imp. 04245520376
Gruppo Iva "Gruppo Hera" P. IVA 03819031208