Aziende associate. Gruppo Hera, ecco il bilancio di sostenibilità 2015



BOLOGNA – Completamente rinnovato lo scorso anno, il **Bilancio di sostenibilità** testimonia l'impegno nel rendere accessibile ogni anno agli stakeholder, con trasparenza, gli obiettivi e i risultati per costruire la fiducia di cui l'azienda ha bisogno. E' stato realizzato anche quest'anno pensando a chi lo deve leggere, evolvendo ulteriormente l'organizzazione dei contenuti, in una ricerca di continuo miglioramento. E con l'intento di centrare le aspettative di conoscenza di tutti gli interlocutori.

Qualità del servizio e vicinanza al cliente, attraverso l'ascolto.
L'indagine realizzata nel 2015 sulla qualità dei servizi forniti dal Gruppo (circa 5.300 le interviste effettuate) ha evidenziato un **indice di soddisfazion**e elevato (70/100) e in aumento rispetto all'anno precedente. I risultati saranno utilizzati per definire specifiche **azioni di miglioramento**, cui si aggiungono quelle in corso di individuazione dell'ambito del progetto Customer experience, avviato nel 2015, con l'obiettivo di migliorare l'esperienza del cliente nella relazione con Hera. Numerosi gli obiettivi e gli impegni nei confronti dei clienti già riportati in questo Bilancio.

Sicurezza sul lavoro e clima interno: ulteriori progressi e nuovi impegni per il futuro.
Grazie all'adozione della certificazione OHSAS 18001, che copre l'89% dei lavoratori del Gruppo, nel 2015 l'**indice di frequenza degli infortuni** ha registrato un'ulteriore flessione portandosi a 20,6 (era 22,6 nel 2014). Il nuovo obiettivo prevede una ulteriore riduzione del 3% nel 2016. La sesta indagine sul clima aziendale (realizzata con cadenza biennale dal 2005) ha registrato un **indice di soddisfazione dei lavoratori** pari a 63/100, in linea con l'obiettivo

prefissato e in crescita di 2 punti rispetto alla precedenterilevazione. Un nuovo piano di welfare aziendale sarà la nuova frontiera per il 2016.

Appalti responsabili: la sostenibilità si estende alla catena di fornitura
Per questo viene privilegiato il metodo dell'**offerta economicamente più vantaggiosa** al posto del massimo ribasso, utilizzato nel 2015 in tutte le gare a evidenza pubblica e complessivamente per 2/3 del valore degli affidamenti (il punteggio medio riservato ad **aspetti sociali e ambientali** è stato pari a 24/100). I fornitori con sistemi di gestione certificati sono cresciuti ulteriormente nel 2015 e l'attenzione per la **sicurezza sul lavoro** si estende ai fornitori (quelli coinvolti nel monitoraggio rappresentano il 79% del valore delle forniture di servizi e lavori). L'obiettivo è continuare la strada intrapresa sviluppando ulteriori momenti di confronto al fine di generare soluzioni in logica win-win.

Lo scenario globale impone nuove sfide per la sostenibilità e il Gruppo Hera ne è attore importante.
Il 2015 ha visto il susseguirsi di importanti accadimenti che rappresenteranno i capisaldi della sostenibilità per i prossimi decenni. L'accordo raggiunto a Parigi nell'ambito di Cop 21, il Pacchetto della Commissione europea per la transizione verso l'economia circolare, nonché la nuova Agenda al 2030 per lo sviluppo sostenibile sottoscritta da tutti i paesi membri delle Nazioni Unite sono i nuovi tasselli di uno scenario che evidenzia l'importanza e l'urgenza di una mobilitazione per la salvaguardia del futuro del pianeta in cui anche le imprese possono e devono giocare un ruolo. Gli obiettivi e i risultati presenti nel bilancio confermano il ruolo attivo di Hera, su alcune frontiere anche molto avanzato. I positivi risultati conseguiti nel 2015 nell'ambito della gestione dei rifiuti sono **coerenti e anticipatori** del percorso tracciato dalla Commissione europea al 2030 in materia di riciclo e di conferimento in discarica. Il **ricorso alla discarica** per lo smaltimento dei rifiuti urbani è sceso all'8,6% nel 2015 (già inferiore quindi al livello fissato dall'Europa per il 2030) mentre la **raccolta differenziata** ha raggiunto il 55,4% su un territorio di 3,3 milioni di abitanti che spicca anche per il conseguimento, già nel 2015, dell'obiettivo sul riciclo dei rifiuti da imballaggi fissato dalla Commissione europea per il 2025. E tutto questo a **costi contenuti** come risulta da due ricerche di Cittadinanzattiva e di Ref Ricerche che evidenziano come la spesa per la gestione dei rifiuti di una famiglia media e di quattro tipologie di utenze non domestiche sia inferiore nel territorio servito da Hera rispettivamente del 18% e del 35% rispetto alla media italiana.

Attenzione al territorio e alle comunità…in ottica di valore condiviso
Questo bilancio testimonia l'attenzione alle comunità locali presso cui l'azienda opera, che nel 2015 si è concretizzato anzitutto con un **valore economico complessivo riversato nel territorio** pari a 1,6 miliardi di euro, di cui 526 milioni attraverso forniture locali che hanno generato **un indotto occupazionale** di oltre 5.600 persone.
Questi risultati si aggiungono a quelli derivanti da una gestione responsabile sia nei servizi pubblici locali sia nelle attività a libero mercato, e alle numerose iniziative innovative, riportate nel bilancio, che confermano la forte attenzione alle comunità e allo sviluppo sostenibile del territorio.

Per approfondire

Bilancio di sostenibilità 2015 Gruppo Hera