



“Da obbligo a risorsa”: il progetto del Gruppo Hera per la valorizzazione delle persone disabili in azienda

Gabriele Magli

Progetti Corporate Social Responsibility - Gruppo Hera

Handimatica 2012 - Convegno “Il lavoro come integrazione di abilità”

Bologna, 23 novembre 2012

Una carta d'identità del Gruppo Hera

Il Gruppo Hera è nato il 1° novembre 2002 dall'aggregazione di 13 aziende di servizi pubblici operanti in Emilia Romagna. In seguito all'acquisizione di Agea Ferrara nel 2004, di Meta Modena nel 2005, di Aspes Pesaro e SAT Sassuolo nel 2007, Hera diventa la seconda multiutility in Italia per fatturato.

Il Gruppo Hera offre servizi energetici, idrici e ambientali in 6 province dell'Emilia-Romagna (Bologna, Forlì-Cesena, Ravenna, Rimini, Ferrara e Modena) e nella provincia di Pesaro e Urbino.

Alcuni dati significativi (anno 2011):

Ricavi: 4,1 miliardi di euro

Popolazione servita: 3 milioni

Gas venduto: 3,3 miliardi di m³

Acqua venduta: 254 milioni di m³

Rifiuti raccolti: 1,8 milioni di t

Rifiuti trattati: 5,1 milioni di t

Lavoratori: 6.484

Azionisti pubblici: 60%

Hera SpA è quotata in borsa dal giugno 2003.



L'avvio di “Da obbligo a risorsa” nel Gruppo Hera

Hera sostiene da molti anni la **Fondazione ASPHI**, condividendo le sue finalità. Nel 2008 ASPHI si è resa disponibile a supportare Hera in **progetti di miglioramento complessivo** dell'approccio del Gruppo alla gestione delle disabilità.

Perché il progetto Hera ...

- La **maggiore produttività** aziendale
- Un **target numericamente importante**:
 - la legge 68/99 prevede che i dipendenti disabili in un'organizzazione delle dimensioni di Hera siano il 7% (presenti 346 disabili al 31/12/2009)
 - il 12% delle famiglie in Italia è coinvolto in problematiche relative alle diverse disabilità
- La **responsabilità sociale d'impresa**



I disabili in Hera: il Bilancio di Sostenibilità

- Strumento di **gestione, rendicontazione, comunicazione.**
- Approvato in Consiglio di Amministrazione e presentato all' **Assemblea dei Soci insieme al Bilancio di Esercizio.**
- **Ampia diffusione interna ed esterna:**
 - distribuito a tutti i lavoratori del Gruppo;
 - versione navigabile arricchita di contenuti al sito bs.gruppohera.it.



Dal Bilancio di Sostenibilità 2011:

“Hera rispetta in tutti gli ambiti provinciali in cui opera gli obblighi derivanti dalla legge 68/1999 la quale prevede l’assunzione obbligatoria di personale appartenente alle categorie protette in misura definita dalla legge stessa. L’adempimento di tali obblighi contempla l’utilizzo di compensazioni territoriali e di convenzioni, che hanno come obiettivo il graduale conseguimento degli obblighi occupazionali.

Questa legge, che promuove l’inserimento e l’integrazione nel mondo lavorativo di alcune categorie di persone (disabili, orfani, ecc.), prevede inoltre che il percorso di inserimento del lavoratore avvenga con soluzioni concertate tra azienda, Centro Territoriale per l’Impiego e lavoratore stesso.

A fine 2011 sono presenti nelle società del Gruppo **340** persone appartenenti alle categorie oggetto della legge 68/1999: **293** sono presenti ai sensi delle categorie previste dall’art. 1 della legge (disabili). In totale, escludendo Marche Multiservizi e Acantho, i presenti sono: **119 operai, 182 impiegati, 3 quadri/dirigenti.**

Nel 2011 ci sono state assunzioni o riconoscimenti di dipendenti in costanza di rapporto di lavoro ai sensi della legge 68/1999 pari a **12 unità.**



Le attività svolte nel 2008

Focus group

- Condivisione dell'impostazione dei principali contenuti del progetto "Da obbligo a risorsa"
- Verifica della bozza di questionario rivolto ai capi diretti con particolare riferimento alle situazioni di personale disabile presente in azienda

Indagine disabili

- Questionario cartaceo anonimo
- Coinvolti **119** disabili
- Restituiti **105** questionari, pari all'**88,2%**

Sensibilizzazione e indagine capi diretti

- Corso on line di sensibilizzazione sulle disabilità + questionario proposti a 80 capi diretti
- 75 capi hanno seguito il corso e compilato il questionario
- **112** questionari compilati pari al **94,1%***
- Indagine su conoscenza, gestione, percezione

* Richiesta la compilazione di un questionario per ciascun collaboratore disabile



La rilevazione della soddisfazione del personale disabile

Livello di soddisfazione*

Livello complessivo → 68%

- ambiente di lavoro → 77%
- contenuti e organizzazione del lavoro → 78%
- socialità → 77%
- riconoscimenti → 37%
- sviluppo → 54%

Definizione temi a giudizio positivo

Si ritengono **molto positivi** i temi con un numero di risposte “s” e “ms” superiore all’80%

Si ritengono **positivi** i temi con un numero di risposte “s” e “ms” compreso tra il 68 % (livello medio del personale disabile con risposte “s” e “ms”) e l’80%

Definizione livelli di criticità

Si ritengono **parzialmente positivi** i temi con un numero di risposte “s” e “ms” compreso tra il 50 % e il 68% (livello medio del personale disabile con risposte “s” e “ms”)

Si ritengono **critici** i temi con un numero di risposte “s” e “ms” inferiore al 50%

* Percentuale di risposte “Soddisfatto” e “Molto soddisfatto”



La sintesi, il parere dei capi diretti

In generale una buona soddisfazione sia da parte dei disabili, sia da parte dei capi diretti.

Nella rilevazione presso i **lavoratori disabili** risultano positivi gli aspetti legati all'ambiente di lavoro e all'integrazione sociale. Più critici gli aspetti legati alla formazione e, in particolare, allo sviluppo professionale e ai riconoscimenti (anche simbolici). Qualche criticità sulle barriere e sulla sicurezza sul lavoro.

Nella rilevazione presso i **capi diretti** emerge l'opportunità di migliorare la disponibilità di informazioni specifiche sul collaboratore disabile e la necessità di una maggiore formazione sulle disabilità e sull'integrazione lavorativa.

I risultati della rilevazione presso i capi diretti evidenziano la possibilità di definire **azioni individuali** finalizzate all'informatizzazione delle attività e alla riqualificazione professionale.



Azioni attuate dal 2009 a oggi: inserimento del disabile (*)

Definire una modalità di Gruppo di **inserimento** e **verifica** del primo anno lavorativo del lavoratore disabile con la finalità di ottimizzare la produttività e di focalizzare l'attenzione su aspetti specifici (barriere, informatizzazione e ausili tecnologici, ...).

Il documento, redatto da DCSR, è stata verificato con particolare attenzione agli aspetti organizzativi dai colleghi di DCPO, quindi sottoposta a Asphi, che ha espresso un giudizio di piena capacità di rispondere all'obiettivo prefissato. Si sono quindi avviate applicazioni sperimentali. A inizio 2011 la sua piena applicazione sarà supportata da un intervento formativo e di sensibilizzazione rivolto ai gestori del personale.

Si prevedono verifiche sugli **ambienti di lavoro** e sugli **aspetti organizzativi e relazionali** connessi a grosse variazioni nell'attività del disabile. Il monitoraggio è svolto, in stretta collaborazione tra il capo diretto e il responsabile del personale, **prima dell'inserimento, al momento dell'inserimento e per un anno a cadenza trimestrale**. E' richiesta la compilazione di una sintetica check-list, che viene conservata a conferma dell'attuazione del monitoraggio dell'andamento dell'inserimento o della variazione organizzativa. Il materiale è quindi raccolto in una scheda riepilogativa.

* Da applicare anche per variazione significativa (cambio reparto, mansione, sede, ...)



Azioni attuate dal 2009 a oggi: ricognizione ambienti di lavoro

L'azione ha interessato le sette sedi principali del Gruppo (Bologna, Cesena, Ferrara, Imola, Modena, Rimini, Ravenna) con una **ricognizione “partecipata”** delle vie di circolazione interne e dei principali locali comuni al fine di verificare la completa e sicura fruibilità da parte del personale disabile.

Le ricognizioni hanno evidenziato, all'interno del quadro positivo atteso, la necessità di una specifica e costante attenzione sia ad aspetti ambientali (segnaletica, rispetto spazi riservati, ausili) sia a temi più vicini alla sensibilizzazione e ad aspetti relazionali.

L'iniziativa è stata impostata, su proposta e con il supporto di Asphi, prendendo a riferimento la **classificazione ICF** (*International Classification of Functioning, Disability and Health* - vedi www.icf.integrazioni.it) perché funzionale a stabilire il **grado di partecipazione della persona alle relazioni sociali**.



Azioni attuate dal 2009 a oggi: progetti individuali

L'azione punta all'individuazione di singoli casi per i quali effettuare azioni specifiche al fine di **valorizzare le potenzialità professionali del disabile** (formazione specifica, cambio mansione, informatizzazione, innovazione ausili, ...).

Dal 2010 sono avviati ogni anno una decina di progetti individuali: ogni qualvolta lo si ritiene necessario si lavora con il supporto di Asphi. Dopo una prima analisi effettuata da un piccolo gruppo di lavoro (capo diretto dell'interessato, resp. Personale, se richiesto DCSR e Asphi) si **coinvolgono i colleghi disabili in un'analisi** approfondita sia degli ausili utilizzati sia del loro impatto sulle attività lavorative e sulle relazioni con i colleghi, con i superiori e con lo stare in azienda complessivo: in alcuni casi sono emersi **spunti che possono essere ripresi in altri contesti aziendali**.

A titolo di esempio, a partire dall'analisi delle modalità di ingrandimento testo adottate da alcuni colleghi ipovedenti si sono approfonditi temi quali gli ingranditori video, da tavolo e portatili, la dimensione dei caratteri di stampa in moduli aziendali, le modalità di fruizione di autoformazione on-line



Azioni attuate dal 2009 a oggi: sensibilizzazione

Riprendendo tante sollecitazioni espresse nelle indagini sia dai disabili sia dai capi diretti, si è deciso di progettare azioni di sensibilizzazione **per i capi diretti e i tutor di personale disabile, i responsabili del personale, gli esperti di sistemi e strumenti informatici, i gestori degli ambienti di lavoro e gli esperti di salute e sicurezza del lavoro.**

Sono state individuate e realizzate le seguenti iniziative:

- sviluppo di una sezione del Portale Informativo Aziendale (**Intranet**) dedicata alla disabilità. Sul progetto si sono raccolti anche i pareri e i contributi di dipendenti disabili (lo spazio è ritenuto utile per “farci vedere in qualche modo”);
- formazione ai gestori del personale sulla metodologia di **inserimento** lavorativo per personale disabile (vedi azione 1) e sulla sensibilizzazione verso la disabilità fin dalla fase di **selezione**;
- progettazione e realizzazione (2011 a Bologna, 2012 a Modena) di modulo di **sensibilizzazione alla gestione delle diversità** all’interno di interventi formativi rivolti a formatori / comunicatori interni (“focal point”);
- intervento di **sensibilizzazione in e-learning** mediante “HRTools VALUE”, ad accesso facoltativo soggetto a richiesta di credenziali, promosso con utilizzo di **fumetti accessibili**



Azioni attuate dal 2009 a oggi: e-learning accessibile

L'intervento di sensibilizzazione in e-learning mediante "HRTools VALUE" realizzato nel 2012 ha avuto forte carattere sperimentale al nostro interno.

Per la prima volta il Gruppo ha realizzato un intervento formativo in e-learning a fruizione non obbligatoria ma su base libera e facoltativa, soggetto a richiesta di credenziali.

Per promuovere la partecipazione sono stati utilizzati i diversi strumenti di comunicazione interna presenti:

- lancio sul portale informativo aziendale (Intranet)
- realizzazione di pagina all'interno dello spazio "Gestione della disabilità", dalla quale si accede ai fumetti accessibili realizzati all'interno dell'iniziativa
- affissione locandine nelle sedi aziendali
- articolo su HO, l'house organ del Gruppo

I **fumetti** realizzati all'interno di questa iniziativa di sensibilizzazione sono **accessibili**, cioè utilizzabili anche per chi ha problemi visivi qualora usi uno screen reader. Passando con il mouse sul fumetto è possibile vedere il testo della descrizione di ciascuna vignetta letto dallo screen reader



Azioni attuate dal 2009 a oggi: fumetto accessibile



Tutti i lavoratori lasciano la postazione e si dirigono in mensa come indicato da un cartello appeso alla parete. Uno solo continua a lavorare: il non udente, indaffarato con i suoi attrezzi. Alle sue spalle c'è il corridoio nel quale passano i colleghi



Siamo in sala mensa. Tutti stanno mangiando con voracità. Ogni posto è occupato, tranne uno, evidenziato da una sedia vuota che appare in primo piano



Il protagonista è ancora al suo macchinario a lavorare, quando la signora delle pulizie lo ferma e gli indica la scritta pausa. Lui si gira sorpreso, mentre la donna pensa - Sarà anche sordo, ma i suoi colleghi sono capaci di sentire solo la fame!-.

E' giovane, indossa cappello e tuta da lavoro. Attorno altri colleghi. Dietro l'operaio suona una sirena con una scritta lampeggiante pausa. Il protagonista è non udente: non vedendo né sentendo non si rende conto di nulla. I colleghi sentono il suono della campana



Azioni attuate dal 2009 a oggi: opuscolo “Disabilità e lavoro”

E' stato pubblicato a ottobre 2012 un opuscolo dedicato ai lavoratori con disabilità e a quelli, numerosi, che sono impegnati in compiti di cura e assistenza verso loro congiunti disabili.

La legge e i contratti riconoscono a tutti il diritto a fruire di congedi, permessi e altre agevolazioni.

L'opuscolo vuole dare un'informazione completa e sintetica delle possibili agevolazioni in materia.

L'opuscolo è disponibile sul Portale Informativo Aziendale, presso le strutture Personale e Organizzazione e viene consegnato a ogni neoassunto/a all'interno del kit di benvenuto.



L'evoluzione: la disabilità, una delle diversità

Il Gruppo Hera ha una Diversity Manager
Nel marzo 2011 è stata nominata la Diversity Manager del Gruppo Hera, in coerenza con gli impegni presi con l'adesione, nell'ottobre 2009, alla Carta per le pari opportunità e l'uguaglianza sul lavoro che indica tra le azioni necessarie, l'individuazione di funzioni aziendali alle quali attribuire chiare responsabilità in materia di pari opportunità. La nomina è finalizzata a favorire l'attuazione di una politica aziendale in materia di pari opportunità e valorizzazione delle diversità e promuovere lo sviluppo di specifici progetti e di attività formative finalizzate a sensibilizzare i lavoratori sul valore delle diversità.



Il progetto DOAR da inizio 2012 è ricompreso in maniera organica nelle politiche complessive del Gruppo per la gestione delle diversità

Il progetto DOAR di Hera è consultabile all'indirizzo:

http://bs.gruppohera.it/lavoratori/diversita_pari/081.html



Tutte le azioni illustrate sono state realizzate con il supporto della Fondazione ASPHI, come previsto da uno specifico protocollo d'intesa siglato nel 2008.

Grazie per l'attenzione

Gabriele magli
gabriele.magli@gruppohera.it
www.gruppohera.it

