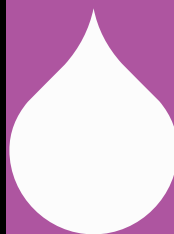
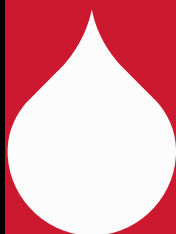


REPORT RISORSE UMANE 2020



**PEOPLE**

**ViCiNaNZA**

**Trust**

**REMOTE**

**formazione interna**

**DIGITALIZE**

**FIDUCIA**

**Care**

**COMPASSION**

**SECURITY**

**JOB &  
FAMILY**

MAPPA DELLE RISORSE	4
I NOSTRI AUGURI, IL NOSTRO AUGURIO	5
DAL <i>CASO 1</i> IN POI	6
STATISTICHE PERSONALE	10
PREMI DI STUDIO F. BOCCADUTRI	12
STATISTICHE FORMAZIONE	14
FUTURO (DA) REMOTO?	18
<i>HOME SMART HOME</i>	26
STATISTICHE SICUREZZA	28
RETI E IMPIANTI	30

**REALIZZAZIONE:**

DARIO CERA - RESPONSABILE RISORSE UMANE SICILIACQUE  
SAMUELE VASSALLO - COORDINAMENTO EDITORIALE E GRAFICA

**HANNO COLLABORATO:**

ELIOS BADALUCCO / GIOVANNI BELLAVISTA / LUIGI BONANNO / CARLO CHIARAMONTE/  
IOLANDA CIPRÌ / CATERINA LA ROSA / ANDREA LUPO / SIMONA MESSINEO /  
GIUSEPPE NICASTRO / GRAZIELLA RUSSO / ANTONIO STORNILO / ORNELLA TOMASETTA

# MAPPA DELLE RISORSE

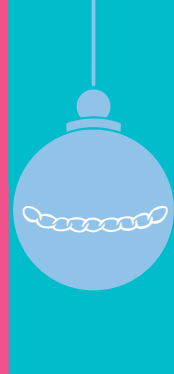
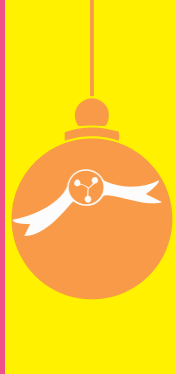
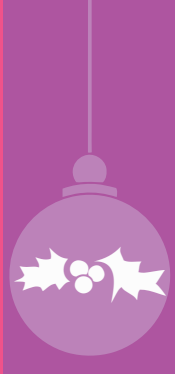


SEDE 57

REPARTI 74

IMPIANTI 40

TOTALE RISORSE 171



## I NOSTRI AUGURI, IL NOSTRO AUGURIO



Anche quest'anno è giunto il momento, consueto ormai da molti anni, di redigere il nostro Report Risorse Umane, ma a differenza degli anni scorsi non riusciamo a viverlo con la gioia che coincide con il periodo natalizio.

Stiamo infatti, come ben noto, vivendo una situazione estremamente particolare e critica per noi tutti; la pandemia da Covid-19 sta condizionando in modo importante le nostre modalità di approccio al lavoro e non solo; incide anche sulle nostre vite personali, tanto da non poter vivere con la consueta serenità le prossime Feste e alcuni addirittura non potranno neanche essere vicino all'affetto dei propri cari.

Il Natale ha sempre, inoltre, coinciso anche con un'occasione importante di incontro della nostra comunità - quella di Siciliacque - durante la quale, oltre a scambiarci gli auguri, abbiamo sempre colto l'opportunità per confrontarci ed affrontare tutti insieme quelle che sono le sfide e le difficoltà dell'anno appena passato e gli obiettivi dell'anno successivo, consolidando così quel senso di appartenenza alla Società da parte di noi tutti.

Quest'anno, per ovvi motivi, non possiamo organizzare alcun momento di ritrovo e di festeggiamento, ma vogliamo utilizzare le pagine del nostro Report per fare arrivare a tutti voi le nostre parole. Non riteniamo neanche opportuno fare alcun "brindisi virtuale" per rispetto nei confronti delle migliaia di persone che sono state direttamente colpite dagli effetti letali della pandemia; quindi un Natale e una fine dell'Anno "in sordina".

Le prossime feste non saranno le feste degli abbracci, degli incontri, ma dovremo responsabilmente concentrarci sul rispetto delle regole, nel rispetto delle vite nostre e degli altri.

La nostra Azienda ha imposto regole precise nell'attività lavorativa in ufficio e sta facendo ricorso importante al lavoro agile, e solo con l'applicazione tassativa di queste regole e modalità di lavoro potremo contribuire anche noi a sconfiggere questo virus, che ha influito e sta influenzando in modo così impattante sui nostri stili di vita che siano lavorativi o personali.

Siciliacque, pur in queste situazioni di emergenza, ha continuato - grazie al lavoro costante e continuo di voi tutti che avete avuto anche la capacità di adattare a nuove modalità lavorative e, soprattutto a tutti coloro che hanno lavorato direttamente in campo in situazioni particolarmente "complicate" - ad erogare il servizio di pubblica utilità che non può mai interrompersi.

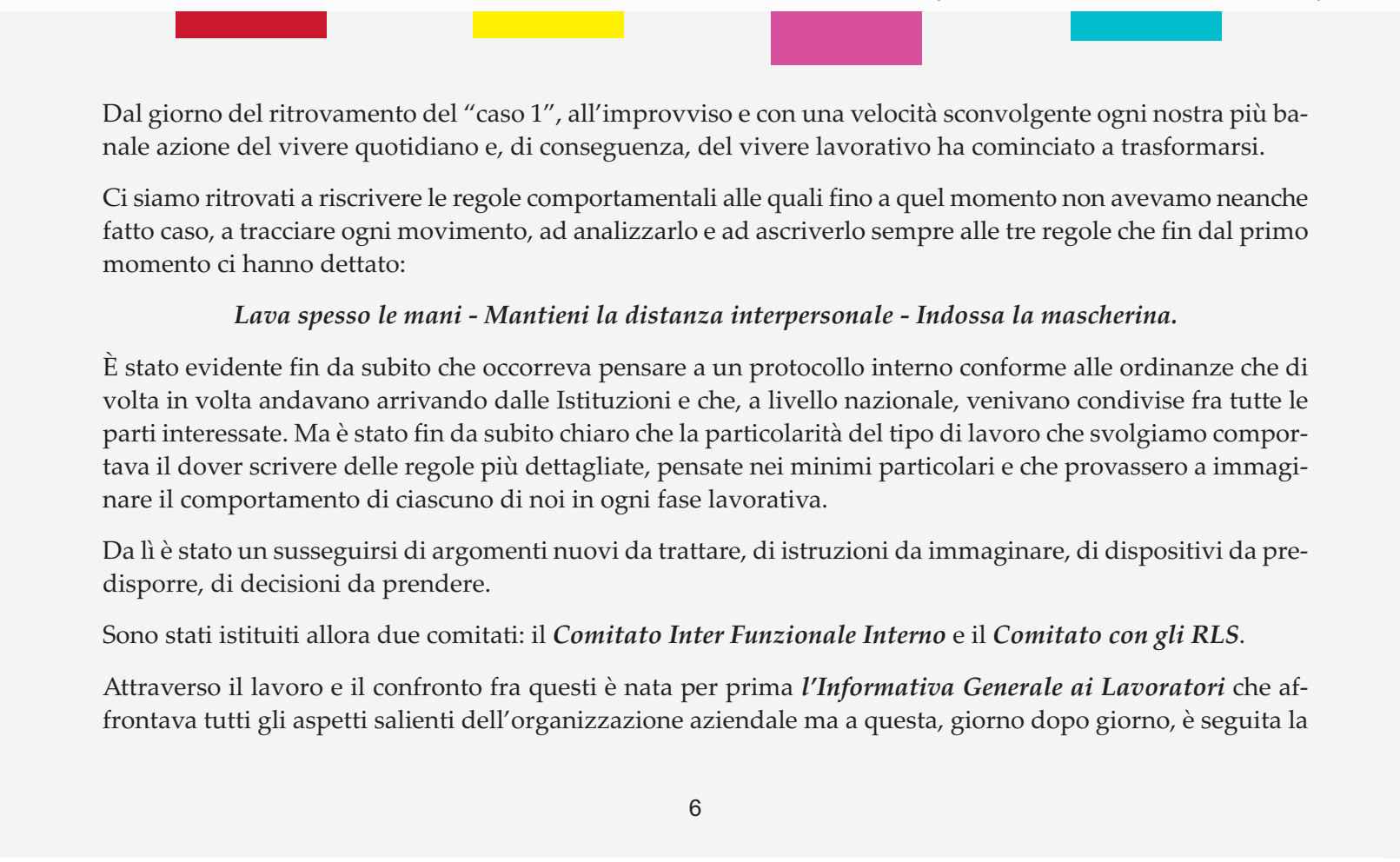
Continueremo le nostre attività - e non possiamo dire "riprenderemo" proprio perché non ci siamo mai fermati - nell'arco del prossimo anno, quando la pandemia sarà definitivamente sconfitta, ancora più forti, considerate le grandi sfide che ci attendono, soprattutto per ulteriormente migliorare il sistema acquedottistico che gestiamo, attraverso importanti investimenti ed utilizzando le grandi opportunità nate come risposte alla crisi pandemica.

Siamo certi che condividiate tutti la scelta dell'Azienda: quindi un "semplice"...

*Buon Natale* 



## DAL CASO 1 IN POI (DI GRAZIELLA RUSSO)



Dal giorno del ritrovamento del “caso 1”, all’improvviso e con una velocità sconvolgente ogni nostra più banale azione del vivere quotidiano e, di conseguenza, del vivere lavorativo ha cominciato a trasformarsi.

Ci siamo ritrovati a riscrivere le regole comportamentali alle quali fino a quel momento non avevamo neanche fatto caso, a tracciare ogni movimento, ad analizzarlo e ad ascriverlo sempre alle tre regole che fin dal primo momento ci hanno dettato:

*Lava spesso le mani - Mantieni la distanza interpersonale - Indossa la mascherina.*

È stato evidente fin da subito che occorre pensare a un protocollo interno conforme alle ordinanze che di volta in volta andavano arrivando dalle Istituzioni e che, a livello nazionale, venivano condivise fra tutte le parti interessate. Ma è stato fin da subito chiaro che la particolarità del tipo di lavoro che svolgiamo comportava il dover scrivere delle regole più dettagliate, pensate nei minimi particolari e che provassero a immaginare il comportamento di ciascuno di noi in ogni fase lavorativa.

Da lì è stato un susseguirsi di argomenti nuovi da trattare, di istruzioni da immaginare, di dispositivi da predisporre, di decisioni da prendere.

Sono stati istituiti allora due comitati: il *Comitato Inter Funzionale Interno* e il *Comitato con gli RLS*.

Attraverso il lavoro e il confronto fra questi è nata per prima *l’Informativa Generale ai Lavoratori* che affrontava tutti gli aspetti salienti dell’organizzazione aziendale ma a questa, giorno dopo giorno, è seguita la

emissione di diverse istruzioni operative. Inizialmente quella sulla *sanificazione dei locali* che si preoccupa di tutte le attività a garanzia della corretta sanificazione dei luoghi di lavoro, attraverso indicazioni ai lavoratori e alle ditte esterne specializzate. E poi, a seguire, l'*Istruzione per la Regolamentazione degli Accessi*, per regolare ingressi e uscite, orari di lavoro e stazionamenti negli spazi comuni; l'*Istruzione per lo Scambio Fisico della Documentazione*, sulla creazione di spazi idonei e protetti per lo scambio inevitabile di documentazione che regolarmente avviene all'interno dell'ufficio o con le sedi esterne; l'*Istruzione per la Lettura dei Contatori Fiscali* e l'*Istruzione per le Attività a contatto con i Fornitori* che regolano tutte le attività connesse a scambi di materiale e documenti con clienti e fornitori.

Completata questa fase, coincidente con il periodo del primo lockdown, si doveva cominciare a pensare come garantire ulteriormente la salvaguardia del personale che nel frattempo lavorava da casa in modalità di lavoro agile e che gradualmente doveva rientrare negli uffici. Sono nati così il *Protocollo di regolamentazione per la permanenza presso la sede di Palermo* e l'*Istruzione per la salvaguardia del personale delle sedi operative* che, insieme alla *Istruzione relative alle attività attinenti il Medico Competente*, hanno raccolto tutte le misure adottate e da adottare per lo svolgimento in sicurezza del proprio lavoro, anche all'interno delle *zone rosse* che in Sicilia si andavano diffondendo, toccando aimè anche territori di interesse per le attività lavorative dei nostri operatori.



Tutto il personale della sede di Palermo, dei reparti e degli impianti è stato quindi chiamato a partecipare a specifiche sessioni di formazione in remoto, in cui abbiamo spiegato in dettaglio, anche con l'aiuto del medico competente, tutti i protocolli in cui si è cercato di rispondere ad ogni legittimo dubbio o timore che i colleghi manifestavano, per esempio sulle diverse tipologie e sulle modalità di utilizzo delle mascherine o sulle situazioni di fragilità.

Il periodo di tregua che ha caratterizzato l'andamento dell'epidemia su tutto il territorio, non ha coinciso però con la tregua delle attività del *Comitato inter funzionale* e del *Comitato con gli RLS* che hanno continuato a incontrarsi mettendo in piedi, durante questo tempo, un sistema di controllo a garanzia della continuità dell'applicazione dei protocolli aziendali.

La revisione del *Protocollo di regolamentazione per la permanenza presso la sede di Palermo* e l'*Istruzione per la salvaguardia del personale delle sedi operative* effettuata a settembre ha sancito la volontà di istituire un *Piano di Audit* in tutti i siti aziendali per assicurarsi che le regole continuassero ad essere rispettate e con questo, provare ad aumentare nuovamente la soglia di attenzione del personale sul territorio. A svolgere le attività di audit sono stati chiamati i diretti interessati, i Responsabili degli impianti e i Responsabili dei reparti che operano ogni giorno in campo, proprio perché il messaggio che si voleva dare non era quello del controllo ma quello della collaborazione reciproca allo scopo comune che vede *la salvaguardia e il rispetto dell'altro nei gesti di ciascuno*. A rafforzare ancora più il messaggio sono stati coinvolti gli RLS che con entusiasmo hanno accolto l'invito e si sono posti, fianco a fianco, ai Responsabili nello svolgimento delle verifiche.

Le verifiche sono state svolte proprio nel periodo in cui il virus cominciava a risvegliarsi, anche se forse nessuno in quel momento immaginava un'ondata molto più ampia rispetto alla precedente.

Allora si è capito con estrema chiarezza che mancava ancora qualcosa, un vero e proprio Piano di Emergenza che servisse a prevenire e fronteggiare situazioni di importante coinvolgimento di personale nei contagi con il rischio concreto di non riuscire più a garantire ciò che siamo chiamati a fare con continuità: il servizio di erogazione dell'acqua potabile. È nato così, l'inedito *Piano di Emergenza di Siciliacque al fine di fronteggiare eventuali carenze di personale per riscontrati casi di positività al Covid-19* che batteva percorsi ancora inesplorati nell'ambito della gestione del personale. Indispensabile quindi è stato il confronto con le Parti Sociali, che con alto spirito di collaborazione e comprensione del momento emergenziale, hanno accolto il piano accettando tutto quanto ciò prevedeva.

Il Piano è stato approvato proprio nei giorni in cui i primi casi di *Covid* cominciavano a toccare la nostra





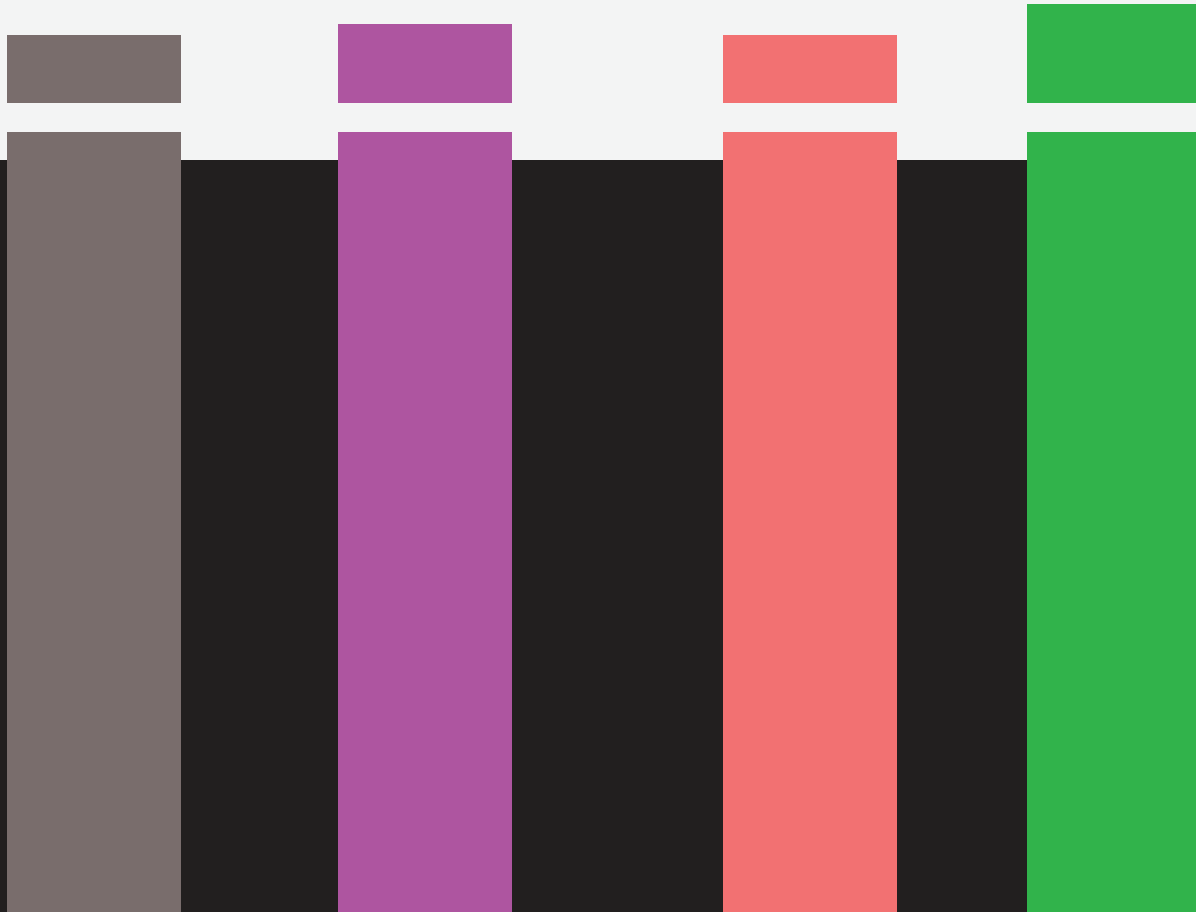
azienda, mentre all'esterno l'aggravamento della situazione generale portava ad un affaticamento del sistema sanitario in termini di tracciabilità dei casi. E allora ancora una volta abbiamo pensato al tipo di lavoro che svolgiamo e a come fronteggiare la situazione. Sono state stipulate *Convenzioni con Laboratori di Analisi per l'esecuzione di Tamponi e Test Sierologici* su tutto il territorio in cui la nostra società opera ed è stato approntato un sistema di tracciamento interno, da affiancare a quello ufficiale svolto dalle ASP, per cercare di individuare nel minor tempo possibile casi e contatti da testare per scongiurare una diffusione interna incontrollata.

Guardando indietro ai mesi scorsi, sembra che alla fine il puzzle si è composto, ogni tessera è andata al suo posto per creare una struttura documentale forte a sostegno di ogni scelta che, a tutti i livelli aziendali, si sono, si stanno e si dovranno prendere ancora per diversi mesi; dal come consegnare un documento a come decidere lo spostamento in emergenza di personale, tutto è previsto e tutto è regolamentato per cercare di lasciare all'arbitrarietà il minor numero di passaggi.

È questo il ruolo di un sistema documentato di procedure, vale così in tutti i campi: dal Laboratorio all'Ambiente, dall'Energia alla Sicurezza. E allora perché non dovrebbe funzionare anche in questo caso?

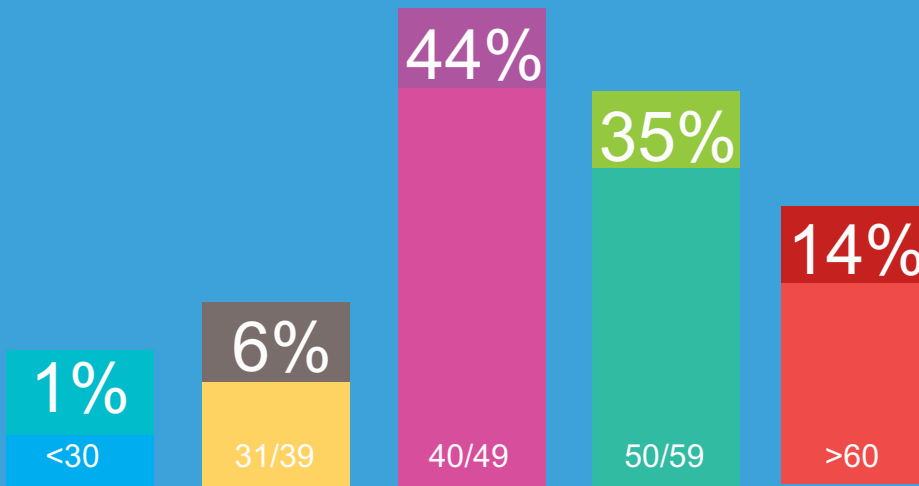
La strada è lunga, ce lo dicono tutti, bisogna imparare a convivere con il virus, ma tutti noi che facciamo questo mestiere sappiamo che non ci è concesso fermarci, che il nostro è un servizio essenziale che va garantito a tutti i costi, e allora teniamo duro e cerchiamo di affrontare ogni difficoltà che si andrà presentando con onestà intellettuale, buona volontà e con la capacità di gestire le emergenze che indubbiamente in questi anni ci ha contraddistinto.

E in questo quadro generale, fa bene pensare che avere delle regole scritte, condivise e utili ci siano d'aiuto ad andare avanti.

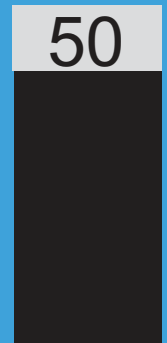


# DATI E STATISTICHE ETÀ MEDIA - ASSENTEISMO

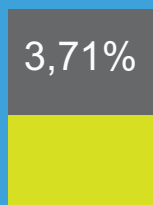
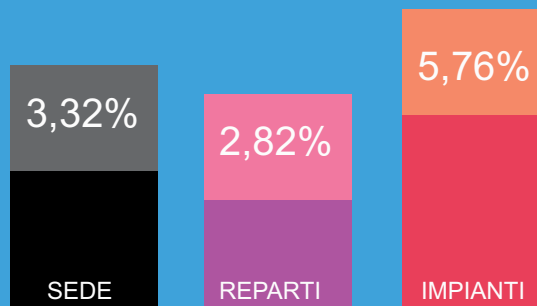
## FASCE D'ETÀ



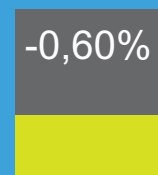
## ETÀ MEDIA



## ASSENTEISMO



/ASSENTEISMO: MALATTIE E PERMESSI.  
TASSO MEDIO DEL 2020/



/DECREMENTO DEL TASSO MEDIO  
NUMERICO RISPETTO AL 2019/



Care colleghe e colleghi di Siciliacque, la Società ha deciso, pur in in questo momento duro e impegnativo per tutti noi, di pensare al futuro, senza dimenticare il passato.

Sono infatti stati istituiti dei premi di studio, indirizzati ai figli dei dipendenti che nell'anno 2020-2021 si distingueranno alla fine del loro percorso di studi.

Tali premi sono intitolati ad un nostro collega, Franco Boccadutri, che ha lasciato un segno in tutti noi, per l'impegno profuso, tra l'altro, verso il mondo della scuola e della cultura in generale.

Ecco il perché di questi premi e dell'entusiasmo con cui vogliamo lanciare questa iniziativa.

Cari saluti a tutti,

Dario Cera

Ragazze e ragazzi,

in questi mesi abbiamo pensato alle domande che quotidianamente stanno occupando le vostre giornate: il presente, il futuro, le incertezze di un domani da costruire.

E per queste domande conosciamo un'unica risposta: la conoscenza e il sapere.

Conoscere e sapere sono gli unici lasciapassare possibili per il vostro futuro e, nel nostro piccolo, vogliamo premiare tutti coloro che stanno provando a eccellere all'interno del loro percorso scolastico e universitario.

Conoscere e sapere significa migliorare, significa saper capire un problema e risolverlo, significa sviluppare intelligenza critica. Significa, soprattutto, trovare da soli le giuste risposte alle giuste domande per dare, oggi come domani, il meglio di sé.

*Il Consiglio di Amministrazione*



## PREMI E REGOLAMENTO



**10**

Premi per i migliori studenti diplomati con voto almeno di 9/10 nella Scuola Secondaria di Primo Grado nell'anno scolastico 2020/2021. Sarà riconosciuto un buono premio dell'importo di **300 Euro**.



**10**

Premi per i migliori studenti diplomati con voto almeno di 90/100 nella Scuola Secondaria di Secondo Grado nell'anno scolastico 2020/2021. Sarà riconosciuto un buono premio dell'importo di **300 Euro**.



**3**

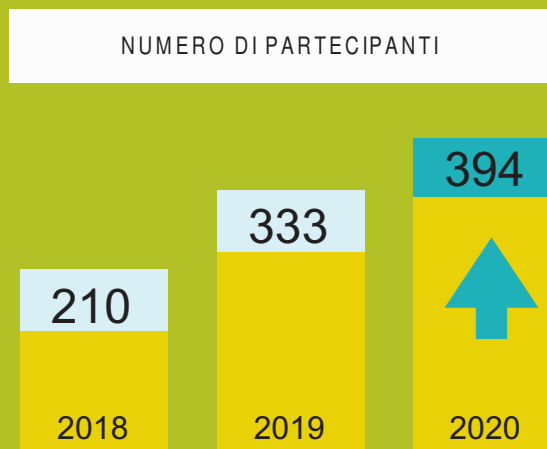
Premi per i migliori studenti laureati con voto almeno di 105/100 nell'anno accademico 2020/2021. Sarà riconosciuto un buono premio dell'importo di **800 Euro**.

- Dovrà essere presentata idonea documentazione della Scuola/Università dichiarante il voto conseguito, nell'anno scolastico di riferimento.
- La documentazione dovrà pervenire presso l'Area Risorse Umane entro e non oltre il giorno 15 novembre 2021 presso Siciliacque: via Vincenzo Orsini, 13 - 90139 -Palermo. E-mail: [cera@siciliacquespa.it](mailto:cera@siciliacquespa.it). Tel. 09128081. La stessa dovrà essere consegnata *brevi manu* o mediante raccomandata.
- Al momento della ricezione della documentazione dovrà essere compilato e consegnato l'apposito modulo riportante il consenso relativo alla normativa privacy.
- Saranno premiati i figli dei dipendenti e risultanti in forza alla data del 30 ottobre 2021.
- Tutti gli eventuali ex aequo saranno premiati.

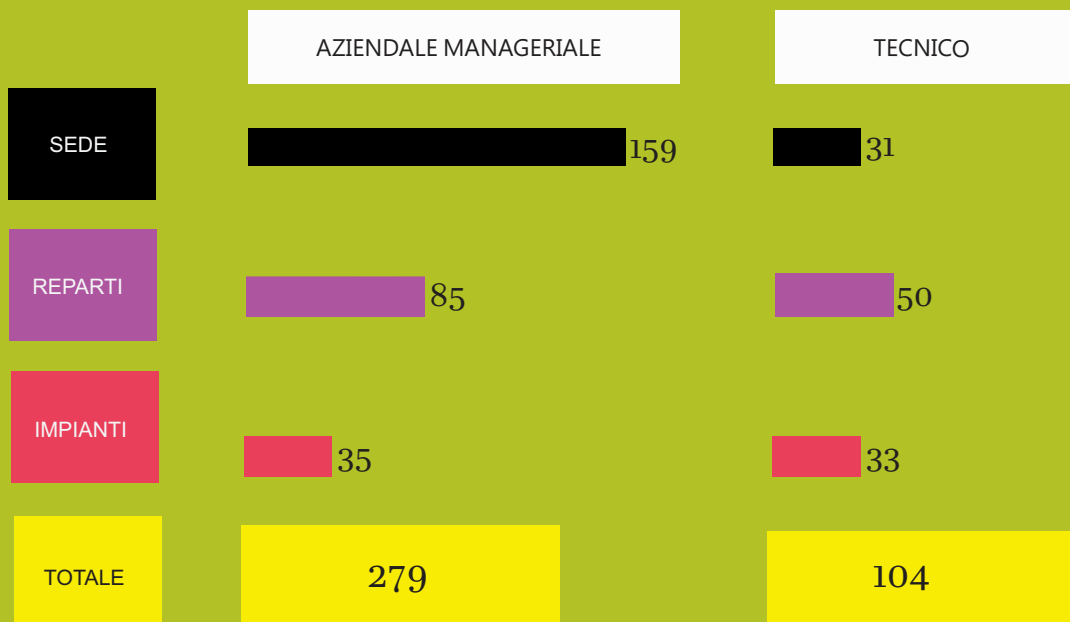
**I buoni premio saranno consegnati dalla Società durante una cerimonia aziendale dedicata.**

# DATI E STATISTICHE FORMAZIONE

## DATI SULLA FORMAZIONE NEL TRIENNIO



## NUMERO DI PARTECIPANTI PER TIPOLOGIA DI CORSO NEL 2020



/COSTO RISPETTO ALLA RETRIBUZIONE/

0,66%

/MEDIA ORE FORMAZIONE DIPENDENTE/

11

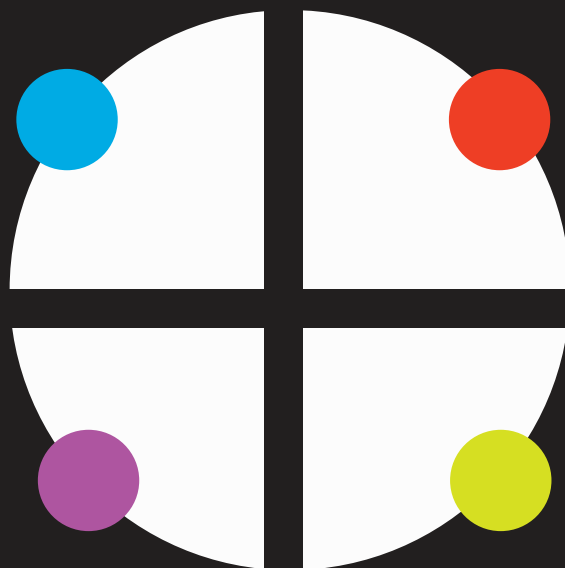






**Il segreto del primo  
passo è questo:  
dominare se stessi e  
agire senza attendere.**

*Fëdor Dostoevskij*



# **FUTURO (DA) REMOTO?**

**DAL GIORNO IN CUI TUTTO È CAMBIATO, UNA CONVERSAZIONE TRA AREA RISORSE UMANE E RAPPRESENTANTI DEI LAVORATORI PER LA SICUREZZA SU UN DOMANI AZIENDALE DA INTERPRETARE.**

**A CURA DI:**

**DARIO CERA (RESPONSABILE RISORSE UMANE)**

**ELIOS BADALUCCO (RLS)**

**ANDREA LUPO (RLS)**

**GIUSEPPE NICASTRO (RLS)**



Qual è precisamente la posizione adottata dall'azienda in termini di lavoro da remoto? È corretto dire "lavoro in *smart working*?"

Dobbiamo fare una premessa: nella prima fase emergenziale ci siamo trovati, inevitabilmente, nella condizione di dover studiare, comprendere e attivarci rispetto alle indicazioni ufficiali emanate dai vari decreti nazionali e ordinanze locali e tutto questo è avvenuto in un contesto non facile e che ha colto impreparati una grande fetta delle organizzazioni aziendali, non solo la nostra.

Prima di trovarci davanti a questa realtà con tempistiche e modalità certamente particolari, avevamo, negli anni precedenti, cominciato a ipotizzare di introdurre anche una modalità lavorativa "smart", ragionando, in quel caso, in termini di opportunità e non di emergenza.

Di certo, il concetto di *smart working* o lavoro agile non racconta precisamente ciò che è stato il modello che abbiamo attuato finora in questa fase emergenziale, in quanto è vero che è stato necessario, a volte e da parte di tanti colleghi, dimostrare capacità e disponibilità nel coprire le ore di lavoro secondo l'esigenza ma l'attività prevalente nei ruoli soprattutto amministrativi e, in misura minore, nei ruoli tecnici è stata quella del telelavoro.

In sintesi, ci troviamo in una condizione di lavoro agile/telelavoro: una sorta di ibrido, dove – se possibile – è concessa una condizione di elasticità.

In questi mesi di pandemia l'azienda ha utilizzato il telelavoro, caratterizzato da limiti temporali fissi e svolto per la maggior parte dei casi con l'ausilio di mezzi informatici personali.

Dunque, un dipendente che sostiene di essere in *smart working* usa un termine improprio.

Il lavoro agile rappresenta una modalità di lavoro subordinato, normato dal legislatore e dai vari CCNL, caratterizzato dall'assenza di vincoli orari o spaziali ed organizzato per obiettivi; si tratta di una modalità di lavoro che aiuta il dipendente a conciliare vita privata e vita lavorativa, favorendo il benessere personale e la produttività sul lavoro.

I dipendenti che attualmente svolgono la loro mansione nella modalità "lavoro agile" con le attuali regole da rispettare, non considerano questa forma di lavoro come lavoro in *smart working* ma bensì ritengono che sia una forma di telelavoro.

In caso di *smart working*, quest'ultimo è rappresentato dalla disponibilità del dipendente nel concedere, alcune volte, del tempo in più per lo svolgimento delle attività lavorative.



Come ha reagito l'azienda a questo nuovo modo di operare adottato su larga scala? È stata una "lotta contro il tempo" o eravate preparati a uno scenario lavorativo di questo tipo?

Abbiamo reagito come tutte le aziende che non avevano attuato fino a quel determinato momento tecniche di lavoro alternativo rispetto al lavoro tradizionale.

È stata nostra premura nell'immediato assicurare il corretto funzionamento della Società, attraverso l'adeguamento della strumentazione tecnica, nonché l'accuratezza nella predisposizione della documentazione amministrativa; con i colleghi delle altre aree e di tutta la direzione ci siamo tutti prodigati per poter far lavorare da casa, in sicurezza innanzitutto, i nostri collaboratori. In caso di necessità, da parte nostra, di continuare ad operare attraverso la modalità di lavoro agile, posso affermare che siamo più sereni, più attrezzati, più pronti.

Non facendo parte del management aziendale non sappiamo dire se la Società avesse già nel cassetto un piano per affrontare uno scenario lavorativo di questo tipo, ma certamente si è mossa con buona celerità.

A questo proposito mi piacerebbe pensare che il gruppo Dirigente abbia potuto farlo grazie a noi R.L.S. che, in occasione di una riunione straordinaria della sicurezza appositamente convocata sul tema del Covid-19, abbiamo avanzato il suggerimento di predisporre un piano operativo che prevedesse l'uso del lavoro a distanza.



Il protocollo informatico adottato dalla vostra azienda si è dimostrato all'altezza della situazione? Quali migliorie da effettuare sono emerse in questo periodo?

A mio avviso la risposta sul protocollo informatico è stata assolutamente adeguata.

È chiaro che un cambio drastico, suscettibile di maggiore attenzione, c'è stato.

Il passaggio rete-azienda, rete domestica-azienda ha comportato, da parte dei nostri colleghi informatici, un'attenzione maggiore sotto tanti aspetti: dalla scarsa copertura di rete in alcune zone, attraverso la dotazione di chiavette, a un'attenzione consapevole del device in dote al dipendente, al fine di proteggere privacy e dati sensibili.

In questo passaggio, la piena disponibilità delle nostre risorse competenti ha giocato un ruolo chiave.

In questi mesi abbiamo usufruito del telelavoro, caratterizzato da limiti temporali fissi e svolto per la maggior parte dei casi con l'ausilio di mezzi informatici personali. Molti dei problemi evidenziati e le proposte di migliorie, di seguito riportate, verrebbero meno qualora Siciliacque decidesse di applicare lo *smart working*, unitamente a tutti quegli strumenti che ne conseguono come notebook, cellulari aziendali, connessioni ad internet veloci, sedie ergonomiche, ecc. Nel complesso, il sistema informatico ha funzionato egregiamente e la maggior parte dei problemi segnalati sono derivati dalla lentezza delle connessioni internet private e della VPN, influenzando negativamente sul collegamento telefonico (Zoipe5) utilizzato da coloro che non dispongono di cellulare aziendale o sul trasferimento di file di tipo CAD. Per quanto riguarda le proposte di miglioramento, quelle più ricorrenti hanno riguardato l'utilizzo di PC aziendali performanti.



Nel corso della fase più critica avete tracciato e condiviso all'interno dell'azienda delle linee guida personali?

C'è stata un'incessante comunicazione da parte della società, attraverso l'Area Risorse Umane, verso tutto il personale. A seconda della tipologia del caso o dell'argomento, operavamo una restrizione del campo di interesse e inviavamo le comunicazioni mirate, fossero destinate alla sede, ai reparti o agli impianti.

A latere delle comunicazioni, la Società, attraverso l'Area Quas, ha predisposto una serie di istruzioni operative, partendo dalle ordinanze e dai decreti e adattandole al nostro contesto. Le istruzioni sono in continuo aggiornamento e proprio nelle settimane scorse è stato redatto un piano di emergenza il cui compito è quello di identificare figure di riferimento e severe linee guida utili per minimizzare il rischio e su come agire con precisione nei criteri di sostituzione del personale in caso di contagi.

Sulla base dei protocolli e delle istruzioni operative sono vigenti una serie di regole affinché, per esempio, i nostri capi reparto non incontrino i tecnici in modo convenzionale, evitando così possibilità di eventuali contagi. Si è evitato, attraverso una serie di accortezze, di tutelare anche i responsabili sul campo che non potevano lavorare da remoto.

Le prime misure adottate per preparare i dipendenti a questa nuova condizione di lavoro sono state. quelle di comunicare le condizioni minime per poter accedere al lavoro agile, la compatibilità del lavoro agile con le mansioni previste dalla funzione svolta, la dotazione di un PC personale e un telefono fisso/cellulare, qualora non si disponga già di quelli aziendali, una connessione dati ADSL/fibra, il mantenimento attivo, per garantire la sicurezza delle trasmissioni sulla rete, della VPN durante tutta la sessione di lavoro con il PC, la più assoluta riservatezza sui dati e sulle informazioni aziendali in suo possesso e/o disponibili sui sistemi informativi aziendali e la responsabilità di custodire eventuali documenti aziendali necessari per lo sviluppo delle attività, l'osservanza, nella sua qualità di incaricato al trattamento dei dati personali, anche presso i luoghi di prestazione fuori della propria sede di lavoro, di tutte le cautele, le istruzioni e le misure di sicurezza.

L'ufficio ICT ha svolto tutte le attività per attivare le funzioni di lavoro agile mentre la Società ha elaborato e condiviso un vademecum sul lavoro agile.



## Quanto può incidere il lavoro da remoto sul livello di produttività?

In questo momento non siamo ancora in possesso di dati certi al fine di valutare, in una visione d'insieme, quanto questa modalità di lavoro in pandemia abbia inciso – settore per settore – sul livello di produttività.

Nell'ambito dell'Area risorse umane l'attività amministrativa, di gestione delle variabili e delle presenze non si è mai interrotta.

La Società non ha ancora informatizzato tutti gli archivi e ci sono contesti lavorativi dove l'assenza di un confronto fisico risulta complesso e, in questi aspetti forse, un calo della produttività lo si può intuire ma escludo che possa essere imputato a episodi di negligenza o di impasse psico-emotiva.

La fase del lockdown è stata certamente la più critica e ha messo in evidenza la necessità di un processo più ampio di digitalizzazione e più spinta informatizzazione che certamente dovranno concretizzarsi.

Per alcune aree e uffici la modalità in lavoro da remoto potrebbe alzare il livello di produttività.

Contrariamente, per chi deve portare avanti un lavoro da svolgere in team, si potrebbe avvertire una flessione sul livello di produttività, perché le relazioni sociali sono importanti e si potrebbe mettere in crisi la capacità di fare squadra.

In remoto verrebbe a mancare lo scambio immediato e diretto di informazioni, il confronto e le possibili soluzioni alternative a quelle previste, la possibilità di generare idee innovative.

Credo che un dipendente, in alcuni giorni della settimana, potendo scegliere il luogo di lavoro ne possa trarre un beneficio e di conseguenza migliorare la sua personale soglia di produttività.

In ogni modo, un elemento imprescindibile è la serietà nell'approccio al lavoro.



## Il lavoro da remoto è una necessità in un momento difficile o un'opportunità per il futuro?

Il lavoro da remoto è stato inteso, principalmente, come una necessità; un'emergenza e con tutto quello che ne comporta. Sarebbe facile raccontarla da eroi, da chi ci vede lungo.

È stata una tragedia globale, una corsa continua. Correre, però, non vuol dire fare le cose "in fretta e in furia". Correre significa dimostrarsi atletici e coordinati.

Sicuramente abbiamo dovuto programmare, soprattutto sul piano amministrativo, in modo da dare indirizzi precisi su come operare, ma anche, ovviamente, sul piano tecnico.

Già da alcuni anni ragionavamo su una possibile modalità di lavoro da remoto, in aggiunta a quella tradizionale, osservando altre aziende, prestando attenzione ad alcuni accordi sindacali, considerato che anche il nostro contratto suggerisce scenari lavorativi in questo senso.

Immaginando una prospettiva futura, al di là della fase post-emergenziale, si dovrebbe ragionare probabilmente sull'opportunità di impiegare alcune figure professionali, compatibilmente con le loro mansioni, nel telelavoro e altre, penso alle figure apicali, nello *smart working*.

In valore assoluto, il lavoro da remoto rappresenta un'opportunità in prospettiva che va conquistando una dimensione sempre più digitale, dove la staticità del lavoro tradizionale verrà presto superata da un lavoro "smart", che esalta il connubio tra obiettivi professionali ed esigenze personali.

Attualmente è lo strumento che contribuisce efficacemente al contrasto alla diffusione del Covid-19 e nello stesso tempo ha concesso la possibilità di affrontare un nuovo metodo di lavoro.

Quindi, per alcune mansioni, può essere un'opportunità per il futuro.



In questi mesi avete notato se all'interno dell'azienda vi è la necessità di appor-  
tare migliorie sul controllo a distanza del personale e sul telecontrollo?

Il controllo a distanza del personale è un argomento altrettanto importante e presuppone un confronto con le organizzazioni sindacali e un possibile accordo sindacale.

Sicuramente riguardo a questo aspetto bisognerà fare qualcosa per allineare correttamente tutto il personale che svolge attività di lavoro da remoto al fine di evitare situazioni suscettibili di dubbi e di errate interpretazioni.

Dobbiamo attenerci, qualunque sia il *modus operandi*, al rispetto del contratto in tutte le sue sfaccettature.

A tal proposito, in questi giorni abbiamo redatto un apposito *vademecum* che è stato distribuito ai responsabili affinché applichino verso i loro collaboratori una serie di misure omogenee per tutte le aree. Questa non deve essere vista come un'azione atta a *bypassare* e, dunque, mortificare il rapporto di fiducia tra responsabili e collaboratori, ma come un input che possa consentire di registrare, oltre alle attività effettuate, anche eventuali criticità riscontrate.

L'azienda monitora diversi aspetti relativi, peraltro alla sicurezza del lavoratore che opera da remoto. È un processo di responsabilizzazione. E il senso di responsabilità, in questo periodo è ancora più importante.

Possiamo affermare che la strada da percorrere per il futuro è investire quanto più possibile nella realizzazione di nuovi sistemi di telecontrollo e di mantenimento degli impianti già realizzati.

Il sistema di telecontrollo consente ai responsabili di monitorare in tempo reale, attraverso grafici, l'andamento del sistema acquedottistico e degli impianti di potabilizzazione.

Riteniamo che il personale di campo, come capi reparto o tecnici specializzati, in virtù della loro operatività siano figure poco idonee a svolgere lavoro da remoto; tuttavia potrebbero usufruirne nella misura in cui svolgano attività amministrative, a patto che siano supportati da un telecontrollo efficiente che gli consenta di non perdere contatto con le attività di campo.

Dopo sedici anni di attività, la Società potrebbe individuare delle risorse che abbiano un'esperienza tale che con la giusta informazione e formazione in una situazione di emergenza come quella "pandemica" potrebbero, coadiuvati dal responsabile, eseguire alcune attività che di norma eseguono i tecnici addetti alla manutenzione dell'acquedotto.



La distanza sociale, inevitabile in assenza di frequentazione di luoghi fisici può avere un impatto psicologico negativo?

Abbiamo seguito le indicazioni indicate dal protocollo nazionale tra governo e parti sociali e, in questa direzione, abbiamo istituito un comitato misto tra Società e organizzazioni sindacali che si riunisce per aggiornare e monitorare le attività svolte, relative alle misure adottate per contenere il contagio da Covid-19.

Da un punto di vista psicologico ed emotivo avvertito l'assenza di quegli aspetti che solo un luogo fisico può dare.

La costruzione di motivazioni, confronti e dinamiche in questa fase risulta a mio avviso più complessa

A questo proposito vorremmo rispondere con la citazione latina "In medio stat virtus".

Riteniamo che i rapporti interpersonali tra colleghi rivestano la medesima importanza del benessere personale generato dallo *smart working*; di conseguenza per massimizzare il risultato si dovrebbe applicare una forma di lavoro mista che, nell'arco della settimana, associ giorni di lavoro tradizionale con giorni di lavoro da remoto.



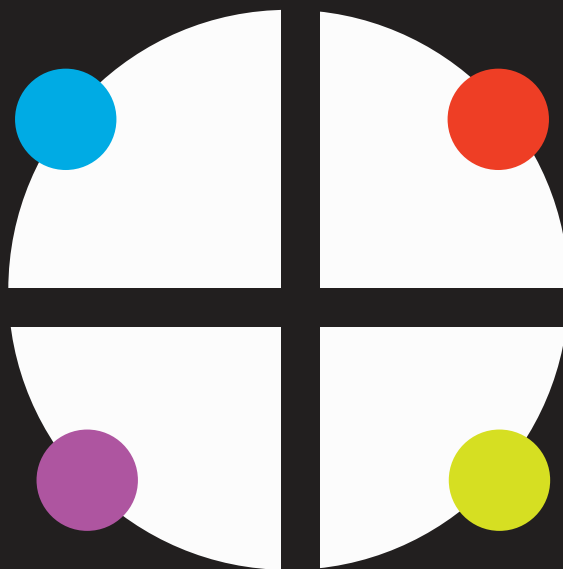
Al di là della comunicazione interna, come pensate di aver gestito i rapporti con i consulenti esterni e i fornitori?

Abbiamo gestito i rapporti garantendo ai consulenti e ai fornitori lo stesso approccio di sempre, comprendendo le criticità sorte nei periodi in cui alcune attività sono state sospese a causa del lockdown, laddove il DPCM non giustificava, ad esempio, spostamenti fisici o ingressi in sede o nei reparti e negli impianti.

In ogni caso, anche nei momenti meno critici, tutti i luoghi fisici della nostra azienda sono stati sottoposti a severi controlli igienico-sanitari al fine di tutelare, tanto i nostri dipendenti quanto i consulenti e i fornitori esterni.

Le attività di consulenza e di fornitura non hanno subito rallentamenti o interruzioni durante il lockdown né li stanno subendo in questa seconda fase, poiché praticate da remoto o secondo le indicazioni presenti nelle nostre istruzioni e protocolli.

I contatti con consulenti e fornitori sono stati gestiti con ottimi risultati, cercando di limitare al massimo i rapporti in presenza e favorendo le video conferenze, con scambio di documenti in formato digitali, utilizzando quanto più possibile gli strumenti informatici e telematici a nostra disposizione.



**VOLERLO**

**INSIEME:**

**RESTARE**

**UNITI.**

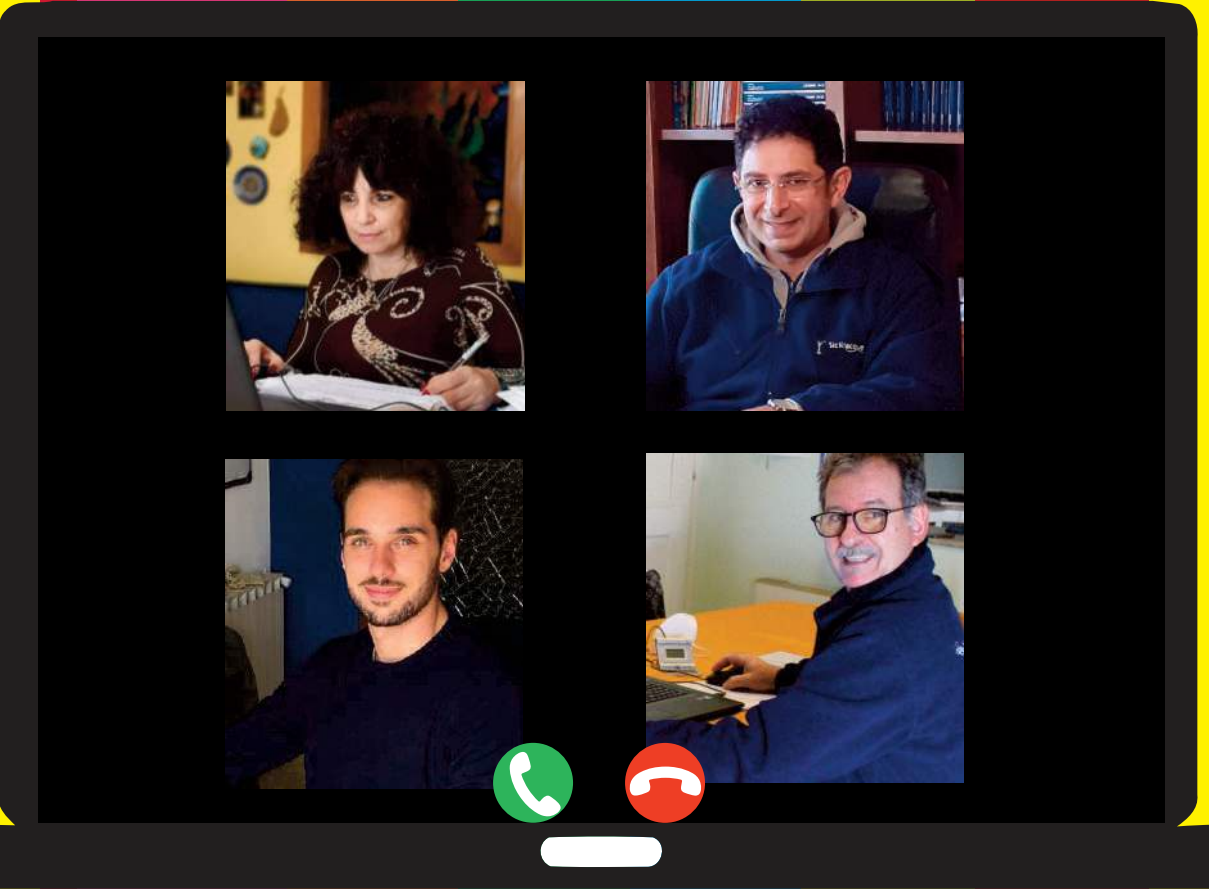
**SEMPRE.**





# SEMINARIO AZIENDALE "TEAMWORKING" E "CONSAPEVOLEZZA ORGANIZZATIVA" CURATI DAL PROF. EMILIO GIAMMUSSO - GENNAIO/FEBBRAIO 2020







## HOME SMART HOME: LE BUONE INTENZIONI

Call conference, videochiamata, riunione in webcam, "CC"; gli incontri di lavoro virtuali - quest'anno prolifici come non mai - sono stati chiamati in tanti modi ma l'obiettivo era sempre lo stesso: superare l'ostacolo o meglio, trasformare l'ostacolo in un'opportunità. Obiettivi, missioni e focus da inquadrare nel non sempre semplice mondo da remoto. Ma come ci comportiamo durante le sessioni di lavoro? Ecco una breve lista di atteggiamenti da condurre durante le "conference":

### ■ **Presentazione di te stesso durante la chiamata.**

È utile dire prima "ciao" poiché la prima parola viene spesso persa. Dire immediatamente il tuo nome potrebbe non farlo sentire agli altri partecipanti.

### ■ **Verificare che tutti i partecipanti siano in chiamata**

*Tommaso è in linea? Abbiamo Stefania in chiamata? Abbiamo ancora Palmiro? Stiamo aspettando altri?*

### ■ **Avvio della chiamata**

*Benvenuti alla teleconferenza...siamo tutti pronti per iniziare? Come sapete, oggi discutiamo di...*

### ■ **Superare i problemi audio**

*Scusa, sento rumori di sottofondo; per favore puoi metterti in muto quando non parli?*

*La qualità del suono non è buona; per favore possono parlare tutti per capire dov'è il problema?*

*Non riesco a sentire Giulia: tutti gli altri possono sentire Giulia?*

*Scusa puoi dirlo di nuovo? Non riesco a sentirti chiaramente.*

### ■ **Condivisione dello schermo**

*Condivido il mio schermo, possono vederlo tutti?*

*Sto caricando il documento ora, riesci a vederlo?*

### ■ **Terminare la chiamata**

*...Quindi i punti di azione concordati sono X, Y, Z.*

*C'è qualcos'altro da discutere?*

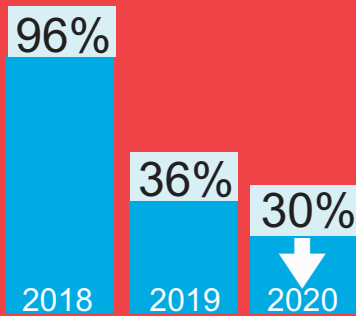
*Finiamo / chiudiamo la chiamata, grazie a tutti.*

*Grazie per il vostro contributo / partecipazione / idee, parliamone di nuovo al prossimo incontro concordato.*

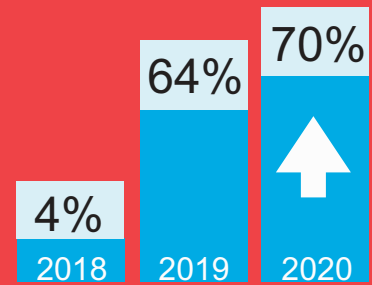
# DATI E STATISTICHE SICUREZZA

## SUDDIVISIONE DELLE ORE DI FORMAZIONE

### FORMAZIONE SULLA SICUREZZA

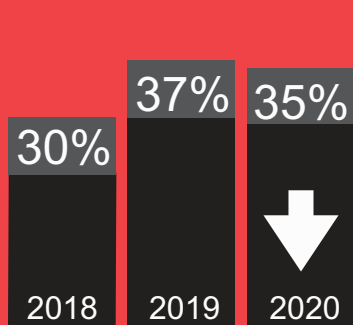


### ALTRA FORMAZIONE

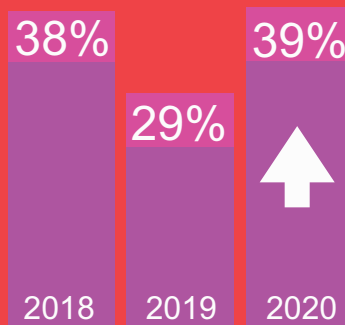


Le ore rivolte alla formazione sulla sicurezza nel triennio sono **2625 (48%)** **2817 (52%)** sono impiegate per altro tipo di formazione.

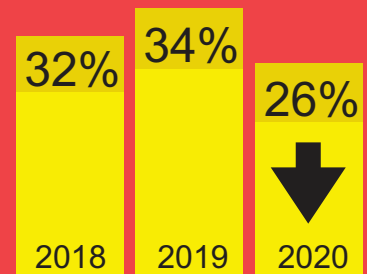
## LA DISTRIBUZIONE DELLA FORMAZIONE SULLA SICUREZZA



SEDE



REPARTI



IMPIANTI

## GLI INFORTUNI

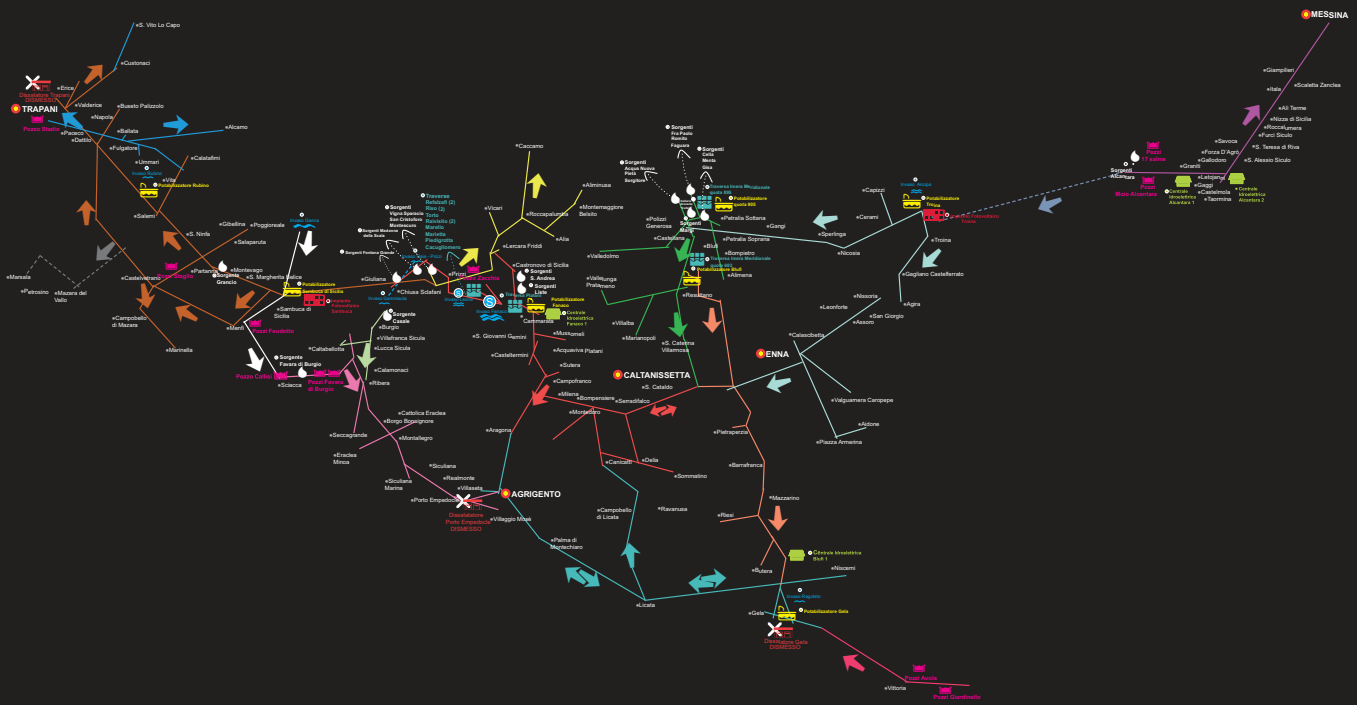
LIEVI (1 - 10 gg)

MEDI (11 - 40 gg)

GRAVI (>41 gg)

	LIEVI (1 - 10 gg)	MEDI (11 - 40 gg)	GRAVI (>41 gg)
'18	R R	R I	I S
'19		R	I R R
'20	I	R I	R R

**S** SEDE **R** REPARTI **I** IMPIANTI



# RETI E IMPIANTI

1942 KM DI RETE DI ADDUZIONE INTERCONNESSA  
 66 MILIONI DI MC ANNUI DI ACQUA POTABILE  
 RIDUZIONE DELLE PERDITE: DAL 30% (2004) AL 15,8% (2019)

Siciliacque S.p.A. è una società mista classificata come "impresa pubblica", costituita per il 75% da soci industriali (tra cui Veolia - leader nel campo dei servizi per l'acqua -) e per il 25% dalla Regione Siciliana. I soci industriali sono stati selezionati con una procedura ad evidenza pubblica. Dal 2004 e fino al 2044 è concessionaria del servizio di captazione, accumulo, potabilizzazione e adduzione a scala sovrambito.

13

## SISTEMI ACQUEDOTTISTICI

ALCANTARA / ANCIPA / BLUFI / CASALE / GELA  
 ARAGONA / FANACO- MADONIE OVEST / FAVARA  
 DI BURGIO / GARCIA /MADONIE EST /  
 MONTESCURO EST / MONTESCURO OVEST /  
 NUBIA / VITTORIA GELA

5

## INVASI ARTIFICIALI

ANCIPA (GESTIONE ENEL GREEN POWER)  
 FANACO (GESTIONE SICILIACQUE)  
 GARCIA (GESTIONE REGIONE SICILIANA)  
 LEONE (GESTIONE SICILIACQUE)  
 RAGOLETO (GESTIONE RAFFINERIA DI GELA)

5

## IMPIANTI DI POTABILIZZAZIONE

BLUFI (FIUME IMERA MERIDIONALE)  
 TROINA (INVASO ANCIPA)  
 FANACO (INVASO FANACO, LEONE E RAJA  
 PRIZZI)  
 SAMBUCA (INVASO GARCIA)  
 GELA (INVASO RAGOLETO)

7

## CAMPI POZZI

MOIO ALCANTARA / CALLISI / FAVARA DI BUR-  
 GIO / FEUDOTTO / STAGLIO / GIARDINELLO  
 /AVOLA

3

## IMPIANTI DI DISSALAZIONE DISMESSI

NUBIA-TRAPANI (GESTIONE SICILIACQUE)  
 GELA (GESTIONE RAFFINERIA DI GELA & DI VIN-  
 CENZO)  
 PORTO EMPEDOCLE (GESTIONE DI VINCENZO)

9

## GRUPPI SORGENTI

ALCANTARA / CASALE / LISTE E S.ANDREA /  
 GRUPPO CELLA / GRUPPO SORGITORE / MON-  
 TESCURO EST / FONTANA GRANDE / MADONNA  
 DELLA SCALA / GRANCIO



**QUALITÀ**



**SICUREZZA**



**AMBIENTE**



**ENERGIA**

**SICILIACQUE**

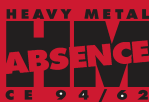
# REPORT RISORSE UMANE 2020



VIA VINCENZO ORSINI, 13  
90139 PALERMO - ITALIA  
+39 09128081

SICILIACQUE@SICILIACQUESPA.COM  
WWW.SICILIACQUE.IT

Prodotto realizzato impiegando carta ecologica Fedrigoni  
certificata FSC Mixed Sources COC-000010



Finito di stampare nel dicembre 2020 presso la tipografia Pecoraro, Palermo