

Politiche di inclusione, rispetto e valorizzazione delle differenze

Conforme alla UNI/PdR 125:2022

Conforme alla UNI/PdR 159:2024

Indice

1.	Premessa	3
2.	Obiettivi	3
3.	L'inclusione e il rispetto come valori	3
3.1	Il linguaggio inclusivo	4
3.2	Comunicazione	4
4.	Dimensioni della diversità	4
4.1	Genere	4
4.2	Disabilità	4
4.3	Età e differenza generazionale	5
4.4	Identità di genere, orientamento affettivo e sentimentale	5
4.5	Interculturalità e credo religioso	5
5.	L'etica e le pari opportunità	5
6.	Identificazione delle figure coinvolte	5
6.1	Comitato Guida	6
6.2	Consigliere di fiducia	6
7.	Impatti, rischi e opportunità	6
7.1	Impatto sociale	6
8.	Percorso di sviluppo in azienda	6
8.1	Selezione	6
8.2	Inserimento	7
8.3	Sviluppo della persona	7
8.4	Uscita - pensionamento	7

preparazione

Comitato Guida
[firmato]

verifica

Presidente
Monica Manto [firmato]

approvazione

Cda
data recepimento
11.09.2025

Modifiche: modifiche e integrazioni a seguito di aggiornamenti del sistema

1. Premessa

Viveracqua nasce nel giugno 2011. Nei mesi e negli anni successivi, entrano a far parte del consorzio tutte le aziende del servizio idrico integrato a totale proprietà pubblica con sede in Veneto.

Mantenere lo stretto legame con il territorio di ciascuna azienda, riuscendo a coniugarlo con la capacità di sviluppare attività industriali, finanziarie e operative di grande portata: è questa l'idea alla base della nascita della società consortile.

Nel corso degli anni, il progetto Viveracqua si è dotato di molteplici strumenti per realizzare questo fondamentale obiettivo: tra questi, i Gruppi di lavoro permanenti, i tavoli di lavoro tra interlocutori di livello regionale ed europeo, i progetti formativi condivisi, una Centrale Unica di Committenza.

A segnare due tappe importanti nella storia di Viveracqua due progetti di rilievo.

Con Viveracqua Hydrobond, dalla prima emissione nel 2014 alla quinta nel 2024, i gestori idrici veneti hanno saputo raccogliere finanziamenti della Banca Europea degli Investimenti per circa 824 milioni di euro, dando vita alla prima operazione di questo tipo fra aziende del servizio idrico integrato in Italia ed Europa.

Nel 2018 si è concretizzato il progetto Viveracquabond: una rete che unisce laboratori e tecnici e mette a fattor comune le competenze e le tecnologie a disposizione delle diverse aziende, per analizzare la qualità delle acque potabili e reflue e garantire la tutela della risorsa idrica.

Per i 12 gestori di Viveracqua la sostenibilità è una scelta consapevole.

Per organizzare servizi pubblici essenziali perseguendo la massima efficacia ed efficienza nel produrli ed erogarli, in linea con i migliori standard dei settori ove si opera, il personale deve essere formato e preparato, reso consapevole del proprio ruolo rispetto all'organizzazione aziendale, così da adottare comportamenti adeguati.

Questo obiettivo si ottiene anche facendo in modo che l'ambiente di lavoro sia inclusivo grazie a schemi organizzativi e gestionali che considerino il rispetto interpersonale e favoriscano la cooperazione tra le persone.

Le organizzazioni aziendali devono essere in grado di valorizzare al meglio le attività di ogni singolo individuo, secondo le capacità e potenzialità da questi possedute, riconoscendo le differenze delle competenze, delle abilità e contribuendo ad accrescere il bagaglio di conoscenze e di capacità individuali.

Viveracqua non ammette alcuna forma di discriminazione, diretta o indiretta, in relazione a età, genere, disabilità, nazionalità, opinioni politiche, fede religiosa, origine etnica e pertanto non è permesso che siano adottati comportamenti discriminatori tra coloro che lavorano all'interno dell'organizzazione.

Per questo Viveracqua promuove attivamente, anche tra i gestori soci, la comprensione dei valori, dei doveri e dei processi aziendali, consentendo una consapevole partecipazione alle attività lavorative e al tempo stesso stimolando lo sviluppo di competenze relazionali anche grazie al confronto con la diversità; la considerazione della politica inclusiva e della valorizzazione delle differenze diventando quindi una parte indispensabile anche delle attività di formazione promosse dall'Academy.

Nel presente documento sono riassunte le linee guida per la tutela e il sostegno della diversità e le politiche di inclusione, finalizzate anche alla generazione di rispetto, valore e di efficienza sia nell'organizzazione di Viveracqua che come spunto per tutti i gestori soci.

2. Obiettivi

Il traguardo è la realizzazione di un ambiente inclusivo per tutte le persone di Viveracqua e la promozione dei medesimi valori tra i soci, attraverso un processo continuo, in cui tutte le attività e i percorsi lavorativi devono poter considerare efficientemente le differenze di ogni soggetto.

Per una corretta politica inclusiva occorre fare spazio alla ricchezza della differenza, adeguando, di volta in volta e se necessario, gli ambienti e le prassi, ciò nel rispetto di ogni specifica singolarità anche sensibilizzando i fornitori ad un impegno verso le tematiche di valorizzazione delle differenze.

Gli obiettivi si fondano su questi capisaldi:

- la diversità non ha una accezione negativa: non è un costo, non è un punto di debolezza, né un ostacolo, al contrario, è un'opportunità di miglioramento, un valore aggiunto o talvolta si può rivelare un vantaggio;
- la diversità va riconosciuta, accettata, valorizzata e integrata, così da creare valore per le aziende, nella garanzia dei servizi da erogare, e anche per le persone che ci lavorano;
- la valorizzazione della diversità è un'opportunità, può rappresentare un investimento e/o uno strumento di benessere organizzativo;
- la creazione di un ambiente di lavoro improntato a una equilibrata considerazione delle persone e al benessere organizzativo.

3. L'inclusione e il rispetto come valori

La presente politica ha lo scopo di favorire, anche tra i soci, l'apertura culturale comprendendo alla propria base il principio dell'inclusione e la valorizzazione delle diversità, promuovendo una cultura del rispetto.

L'obiettivo è quello di disporre di linee guida in grado di generare un approccio che tenga conto dell'inclusione e ne faccia uno stile di gestione; lo scopo è quello di sviluppare una nuova sensibilità che sappia apprezzare

la diversità e l'inclusività, includendole tra i valori di riferimento nello sviluppo di sistemi, politiche, processi, pratiche e operazioni di governance delle aziende del consorzio.

3.1 Il linguaggio inclusivo

Il linguaggio inclusivo diviene anch'esso uno strumento per preordinare inclusione e scardinare dinamiche discriminatorie in azienda. Bisogna allenare le persone a riflettere sul linguaggio utilizzato: determinate espressioni o parole possono essere neutre per alcune persone mentre possono risultare discriminatorie o offensive per altre. Trasmettere la cultura del rispetto, usare un lessico che considera le differenze diviene esso stesso un elemento per valorizzare tutte le persone.

Questo significa rendere tutti responsabili del linguaggio utilizzato sia come lavoratori e lavoratrici all'interno dell'organizzazione aziendale, sia soprattutto come persone all'interno di una comunità. Il linguaggio, pertanto, non solo funge da strumento di comunicazione, ma rappresenta un mezzo per attestare la propria competenza nell'esercizio del proprio ruolo in modo adeguato.

3.2 Comunicazione

Viveracqua si impegna a:

- basare la propria comunicazione interna ed esterna sulla responsabilità, evitando qualsiasi stereotipo, utilizzando un linguaggio rispettoso e attento alle differenze e alle sensibilità individuali;
- garantire che la comunicazione sia coerente con i principi della politica, del codice etico e della cultura aziendale;
- garantire una comunicazione accessibile verso tutte le tipologie di disabilità;
- sviluppare attività e iniziative per sensibilizzare gli stakeholder alla consapevolezza delle differenze e unicità delle persone, nel rispetto della Strategia e delle Politiche di inclusione, rispetto e valorizzazione delle differenze.

4. Dimensioni della diversità

Le principali dimensioni della diversità nei luoghi di lavoro possono essere costituite da:

- genere;
- identità di genere, orientamento affettivo e sentimentale;
- disabilità;
- età e differenza generazionale;
- interculturalità e credo religioso.

Tutte le dimensioni sono raccolte nel più ampio concetto di corporate social responsibility.

4.1 Genere

La differenza di genere all'interno dell'organizzazione costituisce una risorsa e come tale va riconosciuta e valorizzata per trarre massimo beneficio. La valorizzazione delle differenze di genere può concorrere a promuovere una maggiore equità sociale all'interno dell'organizzazione aziendale e si può concretizzare attraverso l'applicazione delle esistenti politiche meritocratiche impostate per dare le medesime opportunità a tutte le persone.

Viveracqua garantisce all'interno della propria organizzazione politiche e azioni volte a favorire le pari opportunità, la conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro e la promozione di strumenti di flessibilità.

Viveracqua garantisce che i generi siano equamente rappresentati tra i relatori del panel di tavole rotonde, eventi, convegni o altri eventi anche di carattere scientifico.

Campagne di sensibilizzazione e attività formative sono necessarie sia per rimuovere eventuali stereotipi legati al genere che per avviare percorsi di carriera e trattamenti retributivi non discriminatori.

4.2 Disabilità

Viveracqua, nella consapevolezza dei numerosi aspetti afferenti al tema delle disabilità (neurodiversità, disabilità fisiche, disturbi del comportamento, ecc.) invita i suoi soci ad affrontare tale dimensione su più fronti:

- Accessibilità e adeguamento di infrastrutture e servizi nei luoghi di lavoro, che comprendono la verifica degli spazi relativamente alle necessità delle persone con disabilità, anche attraverso l'adozione di tecnologie, strumenti, infrastrutture e metodologie di lavoro finalizzate ad abbattere o ridurre eventuali limitazioni motorie e/o sensoriali;
- Accessibilità e adeguamento di infrastrutture e servizi per l'utenza coerentemente alle Carte dei Servizi e alla normativa vigente;
- Iniziative di sensibilizzazione e formazione del personale mediante il coinvolgimento di figure interne ed esterne e di associazioni con focus su stereotipi, pregiudizi, intersezionalità, discriminazioni multiple e bias cognitivi nonché sulle tematiche della salute e sicurezza sul lavoro;
- Collaborazione con enti specializzati e accreditati, ai fini dell'inserimento lavorativo di persone con disabilità, e con associazioni per confronto sulle tematiche dell'accessibilità.
- Viveracqua si impegna, ed invita i soci, ad accompagnare le persone con disabilità, sia in fase di assunzione, sia nel caso in cui la disabilità si manifesti in seguito a malattie o infortuni, lungo un percorso di

accrescimento delle proprie capacità e qualità professionali, contribuendo così a trasformare le potenzialità della persona in opportunità per l'organizzazione.

4.3 Età e differenza generazionale

È verosimile che persone di età differenti tendano a pensare diversamente e ad avere esperienze di vita potenzialmente dissimili. È necessario, dunque, individuare delle prassi per lo sviluppo e la gestione delle differenti generazioni all'interno dell'organizzazione, sviluppando politiche che favoriscano il dialogo tra le persone. All'interno di un'azienda è comune che più generazioni convivano, da un lato per effetto dell'innalzamento dell'età pensionabile e dell'allungamento delle aspettative di vita, dall'altro per effetto dell'inserimento di persone di qualunque età.

Ciò comporta possibili cambiamenti dei metodi organizzativi legati sia a problemi di compatibilità con alcune mansioni che richiedono prelevante impegno fisico nel lavoro – peraltro esistono già strumenti di gestione contrattuale e nelle prassi determinate dai documenti di valutazione rischi sulla sicurezza del lavoro. Inoltre, vi sono dinamiche relazionali tra generazioni diverse, dove invece il principale obiettivo è di supportare azioni di comunicazione e collaborazione.

Viveracqua promuove, anche tra i soci, percorsi formativi adeguati e pratiche di trasferimento intergenerazionale di conoscenze e competenze, per garantire le giuste opportunità dialogiche, cooperative, di trasferimento delle conoscenze, tutte fonte di crescita e sviluppo professionale.

Le differenze tra generazioni si manifestano anche nel differente approccio al lavoro e nella diversa percezione delle priorità: per questo Viveracqua promuove iniziative atte a migliorare la comprensione di questi aspetti al fine di creare un luogo di lavoro stimolante per persone di differenti età.

4.4 Identità di genere, orientamento affettivo e sentimentale

Viveracqua promuove un ambiente di lavoro inclusivo, in cui non sono ammesse discriminazioni basate sull'orientamento affettivo e sentimentale o sull'identità di genere. Questo principio si riflette sia nell'organizzazione interna dell'azienda sia nei servizi offerti agli utenti. Il rispetto reciproco tra le persone è considerato un valore fondamentale e una garanzia di qualità, in linea con le normative vigenti. Tali principi trovano applicazione anche negli strumenti di tutela e disciplina previsti dai contratti collettivi e dai Codici Etici dei soci.

4.5 Interculturalità e credo religioso

Viveracqua promuove tra i soci buone prassi nella gestione delle relazioni tra più culture all'interno dell'organizzazione, attraverso cooperazione, comprensione e rispetto dei bisogni di tutti coloro che appartengono a culture e religioni tra loro differenti. La cultura e la religione non devono essere un elemento di discriminazione ma differenze che possono essere riconosciute e valorizzate, anche attraverso il supporto di mediatori culturali o di azioni di facilitazione per un'efficace integrazione all'interno delle organizzazioni aziendali.

Viveracqua si propone di creare un ambiente di lavoro sicuro, attraverso pratiche e politiche del lavoro flessibili, per supportare i dipendenti che abbiano esigenze legate alla propria religione, contribuendo a promuovere il rispetto e la dignità di ogni persona.

5. L'etica e le pari opportunità

Viveracqua si impegna a rispettare i diritti, l'integrità fisica, culturale e morale di tutte le persone che appartengono o rappresentano l'organizzazione aziendale e di tutti gli *stakeholder* che con le stesse si relazionano. Promuove tra i soci i medesimi principi.

La centralità della Persona si esprime in particolare attraverso la corretta valorizzazione delle attività dirette o dei collaboratori (siano essi dipendenti o legati da altro rapporto di lavoro), così come la loro partecipazione attiva alla vita del consorzio.

Viveracqua, contrastando ogni possibile discriminazione rispetto alle dimensioni sopracitate, si impegna a operare in modo equo e imparziale, adottando lo stesso comportamento verso tutti gli interlocutori con cui entra in contatto, pur nelle differenti forme di relazione e comunicazione richiesta dalla natura e dal ruolo istituzionale degli interlocutori.

Di fronte a situazioni di svantaggio (stato di bisogno, handicap ecc.), Viveracqua si impegna ad adottare strumenti organizzativi tesi a garantire equità di trattamento.

Viveracqua promuove le pari opportunità tra lavoratori e lavoratrici secondo quanto previsto dalle norme, garantendo parità di trattamento nell'accesso al lavoro, alla formazione, alla promozione professionale, anche di tipo economico, e alle condizioni di lavoro, incentivando, laddove possibile, orari e rapporti di lavoro flessibili (part time, telelavoro, smart working), atti a conciliare gli impegni familiari con quelli lavorativi.

L'indipendenza e la trasparenza sono altresì i principi che guidano l'azione di Viveracqua nella selezione e nell'assunzione del personale.

Viveracqua sostiene e rispetta i diritti umani, in conformità con le disposizioni nazionali vigenti e anche con i principi contenuti nella Dichiarazione universale dei diritti umani dell'Onu e linee guida dell'OCSE, al cui rispetto sono tenuti amministratori, dipendenti e collaboratori esterni e fornitori dei soci. Viveracqua provvederà a denunciare i comportamenti difforni all'Autorità giudiziaria qualora ne sussistano i presupposti.

6. Identificazione delle figure coinvolte

6.1 Comitato Guida

Il Comitato Guida è istituito con l'obiettivo di rendere efficace l'adozione e la continua applicazione delle Politiche di inclusione, rispetto e valorizzazione delle differenze. Il Comitato propone di valorizzare e tutelare la diversità e le pari opportunità sul luogo di lavoro, definendo un piano di azione (Piano strategico) per la sua attuazione, impostando un modello gestionale che garantisca nel tempo il mantenimento dei requisiti definiti ed attuati, misurando gli stati di avanzamento dei risultati attraverso la predisposizione di specifici KPI di cui rendere conto nei documenti del sistema di gestione, attraverso il quale mantenere e verificare le azioni pianificate. Il piano strategico definisce per ogni tema identificato dalla politica obiettivi semplici, misurabili, raggiungibili, realistici, pianificati nel tempo ed assegnati come responsabilità di attuazione. Il Comitato Guida raccoglie ed analizza i KPI generali e specifici relativi all'attuazione del piano strategico e ne valuta l'andamento almeno una volta l'anno, come previsto dal piano strategico, e attua eventuali azioni di correzione a fronte di deviazioni. Almeno una volta l'anno il Comitato Guida pianifica, attua e mantiene la registrazione di una revisione periodica del sistema (riesame della direzione) in collaborazione con l'Alta Direzione. Tale revisione valuta come elementi in ingresso: i risultati delle attività di applicazione delle politiche, la continua congruità del piano strategico, la necessità di aggiornamenti e modifiche, anche a seguito di cambiamenti normativi significativi ed eventuali ulteriori esigenze formative.

Eventuali violazioni della presente politica possono essere indirizzate al Comitato guida alla mail comitato-guida@viveracqua.it.

6.2 Consigliere di fiducia

È in corso di individuazione la figura del/della Consigliere/a di fiducia che avrà i seguenti compiti:

- informare e formare i dipendenti sulle fattispecie trattate, sugli strumenti di tutela, sulle responsabilità;
- prevenire i fenomeni di mobbing e molestie, anche attraverso monitoraggio e formazione;
- svolgere attività di consulenza con approfondimenti, suggerimenti e possibilità d'intervento;
- contribuire alla soluzione dell'eventuale singolo caso tramite l'attivazione di procedure informali o formali, nel caso di insuccesso delle prime.

7. Impatti, rischi e opportunità

Tutti i lavoratori e le lavoratrici di Viveracqua e delle aziende socie, indipendentemente dalla tipologia contrattuale – dipendenti, compresi gli stagionali, borsisti o personale fornito da agenzie di somministrazione – rientrano nella definizione di forza lavoro propria; da sempre, infatti, le persone di Viveracqua e delle aziende socie sono oggetto di attenta considerazione nell'ambito della strategia del Consorzio.

Gli impatti, sia positivi sia negativi, i rischi e le opportunità sono valutati, al fine di delineare un quadro complessivo della realtà del Consorzio. In particolare, gli impatti identificati sono strettamente collegati alla strategia e al modello di business delle aziende, e sono orientati alla valorizzazione costante del capitale umano, anche tramite adeguamenti strutturali volti a gestire nuovi rischi o cogliere opportunità emergenti.

I temi vengono riportati nel bilancio di Viveracqua e nei documenti di rendicontazione dei soci pubblicati nei rispettivi siti internet.

Non sono presenti operazioni a rischio elevato in termini di lavoro forzato o minorile. Viveracqua, infatti, mantiene alta l'attenzione su questi aspetti, dettagliatamente regolamentati a livello nazionale.

Si segnala che le politiche riguardanti la forza lavoro propria non affrontano la tratta degli esseri umani, il lavoro forzato o coatto e il lavoro minorile in quanto temi non rilevanti per le attività di Viveracqua, delle aziende socie e i confini entro i quali operano.

7.1 Impatto sociale

Le politiche di inclusione, rispetto e valorizzazione delle diversità promosse da Viveracqua hanno un impatto tangibile sulle comunità di provenienza dei suoi collaboratori. Questo va oltre il semplice aspetto occupazionale, poiché si concentra anche sulla capacità di attrarre persone svantaggiate o emarginate.

Viveracqua riconosce che il lavoro rappresenta uno dei principali catalizzatori per l'integrazione e l'autodeterminazione di ogni individuo. Inoltre, la promozione dei valori di inclusione all'interno dell'ambiente lavorativo si riflette positivamente nella vita privata dei collaboratori, contribuendo così a generare un impatto positivo sul territorio circostante.

8. Percorso di sviluppo in azienda

La cultura dell'inclusione deve accompagnare le persone in azienda in ogni fase della loro vita professionale: selezione, inserimento, sviluppo, carriera, dimissioni o pensione.

8.1 Selezione

L'assunzione può comportare un processo di attrazione, reperimento, valutazione, selezione e impiego di persone con conoscenze, abilità e capacità richieste dall'organizzazione per raggiungere i propri obiettivi di pianificazione della forza lavoro.

Viveracqua, e le aziende socie, utilizzano canali di assunzione diversi e accessibili e attività di sensibilizzazione volte ad ampliare il proprio bacino di candidati allo scopo di fornire un'esperienza di assunzione positiva. Nel decidere quali sistemi di vagliatura, valutazione e selezione utilizzare, Viveracqua, consapevole del potenziale di pregiudizio, anche negli algoritmi e nei programmi di apprendimento automatico nei sistemi HR automatizzati, definisce le proprie necessità:

- promuovere inclusività e diversità nel processo di selezione come leva competitiva per valorizzare il rispetto, la valorizzazione delle competenze e l'efficacia dei nuovi inserimenti in azienda;
- definire una modalità di selezione che tenga conto dei principi di diversità e inclusione al fine di valorizzare le competenze e attrarre i talenti;
- nominare commissioni di selezione che tengano conto delle differenze in tutte le sue dimensioni incrociate con le competenze;
- rispettare le normative che prevedono le assunzioni di persone svantaggiate, mettendo però al centro la persona e garantendo un ambiente inclusivo;
- creare, nei limiti delle competenze possedute, team di lavoro eterogenei.

8.2 Inserimento

L'inserimento può comportare un processo di accoglienza delle persone assunte nell'organizzazione e nella sua cultura.

Tutti i programmi di inserimento prevedono un modulo specifico sulla diversità e sull'inclusione, al fine di accompagnare le persone neo-inserite in azienda a diventare loro stesse diffusori del valore dell'inclusione.

8.3 Sviluppo della persona

Le attività di apprendimento e sviluppo organizzativo si concentrano sul miglioramento delle prestazioni individuali, di gruppo e dell'organizzazione attraverso il rafforzamento delle conoscenze, delle abilità e delle capacità. L'inclusione è un principio fondamentale di tutto l'apprendimento e lo sviluppo.

Percorsi di carriera, job posting e selezioni interne sono improntati alla valorizzazione delle competenze e alla garanzia di dare le medesime opportunità e alla trasparenza delle scelte.

Si è orientati a creare, nei limiti delle competenze possedute, team di lavoro eterogenei sia per genere che per competenze, anche rispetto alle composizioni dei gruppi di lavoro tematici.

8.4 Uscita – pensionamento

Viveracqua promuove tra i soci politiche attive di gestione del personale basate sullo scambio generazionale; l'interscambio generazionale viene favorito sia nella fase di coincidente collaborazione sia nella fase di congedo di chi si avvicina all'età del ritiro dalla vita lavorativa aziendale.

Sono da porre in atto quindi azioni quali: reverse mentoring, formazione che comprenda anche lo scambio delle conoscenze intergenerazionali, tutoraggio negli apprendistati nonché obiettivi di carriera condivisi tra generazioni; inoltre, l'apprendimento continuo per valorizzare e sviluppare le competenze e le esperienze lungo tutta la vita lavorativa possono contribuire alla rimozione i pregiudizi basati sull'età.