

miglioramento continuo, responsabilizzando tutti i livelli aziendali. Nei siti operativi sono condotte attività di valutazione dei rischi per individuare i principali pericoli per la sicurezza del personale. Eni si è dotata di un sistema di gestione della salute basato sulla norma internazionale OHSAS 18001 e introduce ogni anno specifici obiettivi sulla sicurezza legati alla remunerazione delle persone di Eni. Campagne di sensibilizzazione e informazione e specifici corsi di formazione sul tema, destinati a tutta la forza lavoro senza esclusioni, sono un ulteriore elemento della cultura della sicurezza di Eni, ritenuta una componente cardine della cultura aziendale di Eni.

Occupazione e qualità del lavoro

L'importanza strategica delle persone di Eni è sancita nella Policy "Le nostre persone" in cui si stabilisce che "le persone sono l'elemento indispensabile e fondamentale per l'esistenza stessa dell'impresa e gli obiettivi aziendali si possono raggiungere solo con la loro dedizione e professionalità". La Policy sottolinea l'importanza del fattore umano e dei driver che ne determinano lo sviluppo e la valorizzazione, individua i principi e i valori cui devono ispirarsi le azioni e i comportamenti e afferma l'impegno a sostenere "il rispetto dei diritti sanciti nella Dichiarazione Universale dei Diritti dell'uomo". Tali principi costituiscono il riferimento della MSG "Risorse Umane" che norma e definisce tutti i processi in ambito Human Resources.

Offrire un lavoro di qualità per Eni vuol dire valorizzare i comportamenti lavorativi, i risultati, le conoscenze professionali, le esperienze e le potenzialità delle proprie persone utilizzando sistemi di valutazione integrati e coerenti tra loro. Anche i sistemi di remunerazione sono orientati a garantire la valorizzazione del contributo delle proprie persone al raggiungimento degli obiettivi aziendali. In relazione a questi principi, le politiche retributive sono definite in modo integrato a livello globale, coerentemente con i riferimenti degli specifici mercati locali e di settore.

Eni "favorisce, nelle relazioni di lavoro, l'adozione di comportamenti basati sul reciproco rispetto e condanna atteggiamenti comunque riconducibili a pratiche di mobbing o molestie" e in tale ambito ha sviluppato un web seminar sulla "non discriminazione" che approfondisce la Convenzione ILO 111, uno dei documenti che disciplinano la normativa internazionale in tema di discriminazione sul luogo di lavoro.

Tale iniziativa, valutata come best practice dall'International Labour Organization (ILO), nasce dalla convinzione che la consapevolezza di tutte le persone sull'importanza dell'uguaglianza e della non discriminazione sia un requisito per la creazione di un ambiente inclusivo, che favorisca il rispetto e la valorizzazione di tutte le diversità.

Libertà di associazione e contrattazione collettiva

Nella condotta delle sue attività Eni garantisce libertà di associazione ed effettivo riconoscimento del diritto alla contrattazione collettiva.

Al fine di sviluppare un dialogo sindacale efficace e costante Eni ha strutturato con le Organizzazioni Sindacali un modello di relazioni industriali caratterizzato da fasi di informazione, consultazione e confronto adeguate alle necessità del business e alle esigenze organizzative. Il modello di relazioni industriali garantisce un'ampia partecipazione preventiva, assicura un processo di interlocuzione sindacale costante nelle fasi di cambiamento che coinvolgono l'azienda e i lavoratori. Pertanto Eni si è impegnata a riconoscere il diritto delle persone di costituire e aderire a un'organizzazione sindacale di loro scelta senza distinzione, interferenza né previa autorizzazione, con il solo vincolo delle regole dell'organizzazione interessata. Le Relazioni Industriali di Eni sono regolate a livello nazionale dal Protocollo di Relazioni Industriali del 2001 e dall'accordo per lo sviluppo e la competitività e per un nuovo modello di relazioni industriali sottoscritto il 26 maggio 2011. Relativamente alle attività di relazioni industriali a livello internazionale, si segnalano i rapporti con il Comitato Aziendale Europeo (CAE) sull'andamento delle politiche Eni in ambito europeo e con i rappresentanti dell'Osservatorio Europeo per la sicurezza e salute dei lavoratori.

Diversità e pari opportunità

Eni promuove comportamenti volti alla valorizzazione delle diversità, all'inclusione e di conseguenza alla non discriminazione e si impegna a creare un ambiente di lavoro nel quale le differenti caratteristiche personali e culturali sono considerate una risorsa e una fonte di arricchimento reciproco. Come sancito nella Policy "Le nostre Persone", Eni rispetta la dignità di ciascuno e offre pari opportunità senza distinzioni di razza, colore, genere o qualsiasi altra condizione dell'individuo non collegata ai requisiti necessari ai contenuti del lavoro.

Il rispetto delle pari opportunità è garantito dall'applicazione di sistemi e procedure interni di selezione, valutazione e sviluppo e di Compensation & Benefit basati sulla valorizzazione delle competenze e del merito. Infatti anche le analisi di pay gap evidenziano una generale omogeneità di retribuzione tra i generi, a parità di livello di ruolo e anzianità.

Formazione e informazione

Eni ha sviluppato per le proprie persone percorsi di formazione e aggiornamento continuo che rappresentano strumenti privilegiati per favorire lo sviluppo personale e professionale e contribuiscono alla qualità del lavoro. Eni Corporate University è il principale strumento di cui Eni si è dotata per sviluppare e valorizzare il patrimonio di conoscenze e competenze manageriali e tecnico-professionali delle persone. I diversi percorsi prevedono sia il rafforzamento del processo di crescita culturale, professionale e manageriale sia l'approfondimento di tematiche specialistiche con impatto diretto sul business. Per i membri del Consiglio di Amministrazione sono previste una serie di iniziative specifiche di formazione e sensibilizzazione sui temi legati alla sostenibilità attraverso la Board Induction.

Diritti umani

Eni opera in coerenza con i più alti riferimenti internazionali in merito alle responsabilità delle imprese in materia di Diritti Umani, tra i quali i Guiding Principles for Business and Human Rights approvati nel 2011 dal Consiglio ONU per i Diritti Umani. Queste linee guida prevedono che le imprese si dotino di un sistema coerente di regole volte a prevenire, gestire e rendicontare i casi di mancato rispetto dei Diritti Umani e che adottino un processo di due diligence, inteso come un sistema di gestione che consenta di adottare le misure e i processi funzionali al raggiungimento di questi

obiettivi. Il sistema normativo di Eni prevede esplicitamente che “l’azienda si impegna a rispettare i Diritti Umani internazionalmente riconosciuti nell’ambito delle proprie attività e a promuoverne il rispetto nell’ambito di attività affidate a, o condotte con, i partner e da parte degli stakeholder”. Dal 2007 Eni si è dotata di una Linea Guida che regola gli aspetti di tutela e promozione dei Diritti Umani in tutte le attività dell’azienda. Nello stesso anno è stato approvato il Codice Etico che esplicita le aspettative dell’azienda con riferimento a diversi ambiti afferenti ai Diritti Umani. Nel corso degli anni, misure per il rispetto dei Diritti Umani sono state integrate nei vari strumenti normativi aziendali in materia di Sostenibilità, Risorse Umane, Security, Sustainability Stakeholders Engagement and Community Relations, HSE, Pianificazione e Controllo, Procurement, Sviluppo Progetti Industriali in campo energetico e ambientale e Risk Management Integrato.

L’impegno per il rispetto dei Diritti Umani si realizza in Eni anche attraverso iniziative e progetti focalizzati sulle aree prioritarie rilevate attraverso il progetto di Human Rights Compliance Assessment. Le relative azioni di miglioramento vengono portate avanti dalle funzioni competenti con il supporto di una funzione specialistica e vengono coordinate mediante un gruppo di lavoro multifunzione.

Popolazioni indigene

Eni si impegna a rispettare i diritti delle popolazioni indigene sulla base della convenzione n. 169 dell’ILO riguardo le Popolazioni Indigene e Tribali. Il rispetto di questo standard internazionale è previsto nelle Linee Guida Eni per la tutela e la promozione dei Diritti Umani. Ulteriori riferimenti alle modalità con cui Eni intende dare applicazione alla Convenzione sono esplicitate nella Policy di Sostenibilità e nella MSG Sustainability Stakeholders Engagement and Community Relations. Gli strumenti e le metodologie aziendali riflettono tale impostazione, a partire dagli standard per la valutazione degli impatti ambientali, sociali e sanitari.

Nei contesti in cui sono presenti popolazioni indigene è stata inoltre promossa l’adozione di politiche specifiche che sanciscono l’impegno di Eni a rispettare i diritti di tali popolazioni e a tenere nella dovuta considerazione le loro aspettative nelle decisioni d’impresa. Ad oggi sono state adottate Indigenous Peoples Policy per le operazioni di Eni in Australia e Norvegia.

Security

Le attività di security, regolate dalla MSG Security, sono finalizzate a garantire la protezione delle persone e degli asset da qualsiasi minaccia di security, derivante da comportamenti criminali di terzi che potrebbero provocare danni diretti o indiretti, anche alla reputazione di Eni. Tale obiettivo si ottiene attraverso l’implementazione di un efficace e efficiente sistema di Security Risk Management che definisce organizzazione e strumenti per determinare la natura delle minacce, tracciare l’evoluzione della vulnerabilità nel tempo, comprendere le potenziali conseguenze di eventi futuri e sviluppare un approccio strategico finalizzato alla loro gestione e all’opportuna mitigazione degli stessi. Sono adottate le misure preventive e difensive più idonee a minimizzare l’impatto e le probabilità che si verifichino eventi negativi, sempre nella piena osservanza delle norme, dei Diritti Umani e dei più elevati standard internazionali di riferimento.

A supporto di tali obiettivi sono inserite clausole relative alla tutela dei Diritti Umani nei contratti con i fornitori di servizi di security e vengono effettuati corsi di formazione che coinvolgono anche rappresentanti delle forze di pubblica sicurezza.

Società

Eni opera attraverso la definizione di accordi di cooperazione di lungo periodo con i governi e di joint venture con le National Oil Company, considerando l’importanza che riveste la valorizzazione delle capacità delle persone e delle imprese nei territori e favorendo il trasferimento di conoscenze e la crescita di professionalità locali. La concretizzazione di questa volontà di agire e di creare opportunità di sviluppo per la popolazione locale avviene attraverso la sigla di Memorandum of Understanding (MoU).

Eni identifica e valuta gli impatti ambientali, sociali, economici e culturali generati dalle proprie attività, inclusi quelli sulle popolazioni indigene, garantendone la mitigazione e attuando processi di miglioramento. L’azienda adotta strumenti appropriati di gestione e programmazione dei progetti con lo scopo di identificare, definire e gestire le iniziative a favore delle comunità locali. Il processo prevede l’utilizzo di specifici strumenti operativi: Stakeholder Management Process; Social Baseline Analysis; Social Impact Assessment, Community Investment Planning, Monitoring & Evaluation. Nel 2013 è stata emessa la MSG “Stakeholder Engagement and Community Relations” con l’obiettivo di: (i) regolare le fasi e le attività del processo di coinvolgimento degli stakeholder di sostenibilità, le relazioni con le comunità locali e le relazioni con gli altri processi aziendali; (ii) stabilire ruoli e macro responsabilità dei principali soggetti coinvolti nel processo di coinvolgimento degli stakeholder e di gestione delle relazioni con le comunità locali.

Comunità locali

La MSG “Stakeholder Engagement and Community Relations” regola il sottoprocesso di relazione con le comunità ai fini di gestire le relazioni con le comunità locali, incluse le risposte alle loro istanze, e generare valore sul territorio attraverso progetti per lo sviluppo locale. Questo sottoprocesso definisce le modalità di gestione, da parte delle funzioni di società competenti per le attività di relazione con le comunità, delle relazioni con le comunità locali inerenti ad aspetti specifici del business di Eni in un determinato territorio. Queste modalità prevedono: (i) l’identificazione della strategia di relazione con le comunità e delle relative linee per l’attuazione del modello di cooperazione e sviluppo di Eni nei territori di presenza, attraverso un approccio inclusivo degli stakeholder e delle comunità locali; (ii) la definizione, pianificazione, mappatura e implementazione delle attività di relazione con le comunità; (iii) la definizione di metodologie e strumenti che le funzioni di società competenti per le attività di relazione con le comunità devono adottare per una corretta pianificazione e gestione delle attività di relazione con le comunità.

Eni è inoltre dotata di appositi standard per la valutazione degli impatti sulle comunità locali: (i) l’ESIA che approfondisce la componente socio-economica e culturale nell’analisi degli impatti; (ii) l’ESHIA per la valutazione integrata e congiunta degli impatti ambientali, sociali e di salute dei progetti. Oltre che attraverso l’occupazione diretta, Eni partecipa allo sviluppo dei Paesi in cui opera anche attraverso il potenziamento della filiera

legata all'indotto e con l'implementazione di specifici progetti di sviluppo locale. Eni gestisce le relazioni con i territori con correttezza, trasparenza e instaurando un dialogo continuo con gli stakeholder. Al fine di garantire l'accesso all'informazione e la partecipazione delle comunità, in tutte le consociate, Eni si è dotata di unità preposte alle relazioni con il territorio.

Anti-corruzione

Eni ritiene che la corruzione sia un ostacolo intollerabile all'efficienza del business e alla leale concorrenza. Pertanto, attraverso l'assetto organizzativo e normativo interno, Eni assicura la lotta contro la corruzione e il rispetto della trasparenza nel proprio modello di business.

Dal 1° gennaio 2010 Eni si è dotata dell'Anti-Corruption Legal Support Unit (ACLSU) che svolge attività di consulenza e assistenza specialistica in materia di Anti-corruzione per le persone di Eni e delle sue controllate non quotate. L'Anti-Corruption Legal Support Unit coincide attualmente con l'unità Anti-Corruption Legal Support, Sustainability and Internal Control System.

Inoltre dal 1° gennaio 2012 è in vigore l'attuale MSG Anti-corruzione aggiornata all'UK Bribery Act del 2010 (in vigore dal 1° luglio 2011) e corredata degli Strumenti Normativi Anti-corruzione, che vanno a sostituire le precedenti Procedure Ancillari.

Nel corso del 2013, nell'ambito del Nuovo Sistema Normativo Eni, è proseguito il processo di revisione e riemissione delle Procedure Ancillari Anti-Corruzione emesse nel quadro del precedente sistema normativo, che ha riguardato, in particolare, le segnalazioni, anche anonime, ricevute da eni e dalle sue società controllate in Italia e all'estero nonché le attività di sponsorizzazione e le iniziative no profit.

Meccanismi di reclamo

Eni si è dotata di un canale dedicato per la segnalazione di qualunque violazione, sospetta o nota, incluse quelle sulla corruzione. Questo canale informativo, previsto dalla procedura "Segnalazioni, anche anonime, ricevute da Eni" (Whistleblowing), permette ai dipendenti, ai membri degli organi sociali o a terzi di inoltrare, anche in forma confidenziale o anonima, segnalazioni relative a problematiche di sistema di controllo interno (rispetto di leggi e normative esterne, nonché di regole e procedure aziendali, frodi sul patrimonio aziendale e informativa societaria, responsabilità amministrativa della società, ecc.) o di altre materie in violazione del Codice Etico di Eni (tematiche attinenti l'etica dei comportamenti, pratiche di mobbing, molestie, conflitti relativi alla gestione del personale, ecc.). Eni, al fine di agevolare la ricezione delle segnalazioni, predispone tutti i possibili canali di comunicazione, comprendenti posta ordinaria, numeri di fax, caselle vocali e di posta elettronica, strumenti di comunicazione sui siti intranet/internet di Eni.

Eni garantisce la ricezione, l'analisi e l'avvio di un'istruttoria condotta dall'Internal Audit i cui esiti sono sottoposti agli organi di controllo e di vigilanza preposti.

In un'ottica di stakeholder engagement locale ampio e continuativo, che Eni persegue con gli obiettivi di migliorare i rapporti con le comunità locali, consentire una gestione più reattiva e responsabile, e contribuire alle prospettive di business a lungo termine e di benessere delle società, meccanismi di raccolta e gestione delle segnalazioni sono già attivi nei Paesi di lunga presenza, come Nigeria, Kazakhstan e Pakistan ed altri in via di rafforzamento in nuovi Paesi di presenza, come Ghana. Particolare attenzione è rivolta ai contesti che includono la presenza di comunità indigene, come in Australia, Ecuador e Norvegia. Nell'ambito della partecipazione al progetto promosso da IPIECA per definire linee guida specifiche di settore sui meccanismi di reclamo, Eni ha avviato un progetto pilota finalizzato a sviluppare un meccanismo sito-specifico di reclamo per le comunità locali e per definire le basi di riferimento per una best practice valida per tutto il Gruppo.

Responsabilità di prodotto

Tutte le attività di Eni sono svolte con impegno e rigore professionale, con il dovere di fornire apporti professionali adeguati alle funzioni e alle responsabilità assegnate e di agire in modo da tutelare il prestigio e la reputazione di Eni. Gli obiettivi di impresa, la proposta e realizzazione di progetti, investimenti e azioni devono essere indirizzati ad accrescere nel lungo periodo i valori patrimoniali gestionali, tecnologici e conoscitivi dell'impresa nonché a creare valore e benessere per tutti gli stakeholder, soprattutto per i propri clienti.

Salute e sicurezza dei consumatori

Eni persegue il proprio successo di business con un forte orientamento al mercato, riconoscendo che l'apprezzamento di chi richiede prodotti o servizi è di primaria importanza per il proprio successo di impresa e si adopera per assicurare la qualità dei beni e dei servizi forniti. Persegue il proprio successo d'impresa sui mercati attraverso l'offerta di prodotti e servizi di qualità a condizioni competitive, e nel rispetto di tutte le norme poste a tutela della leale concorrenza. Si impegna inoltre a rispettare il diritto dei consumatori a non ricevere prodotti dannosi per la loro salute e integrità fisica e a disporre di informazioni complete sui prodotti offerti.

Soddisfazione dei clienti e consumatori

La Customer Satisfaction (CS) è regolarmente monitorata in tutti i business Eni che prevedono la vendita di prodotti o servizi ai clienti finali (carburante e distribuzione gas, generazione di energia elettrica, vendita di gas naturale ed energia, ingegneria e costruzioni, chimica). Nel settore Gas & Power Eni svolge indagini di CS tra i suoi clienti volte a monitorare il grado di CS e a raggiungere il miglioramento continuo della qualità dei servizi. I processi di vendita al dettaglio e back office sono certificati dall'ente esterno DNV ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2008.

Nel settore della distribuzione di carburante (R&M), la valutazione della soddisfazione viene effettuata attraverso l'assegnazione di obiettivi dettagliati alle stazioni di servizio e agli agenti di vendita; inoltre, le prestazioni dei venditori vengono misurate attraverso indagini di Mystery Shopping (eseguita tre volte l'anno in ogni stazione di servizio) e CS Index.

Le attività di stakeholder engagement

Stakeholder	Modalità di engagement	Temi di interesse	Azioni di Eni
Comunità finanziaria	<ul style="list-style-type: none"> - Dialogo continuo attraverso la sezione Investor Relations di eni.com - Conference call trimestrali - Presentazioni live collettive annuali - Incontri one-to-one, con analisti e gestori di portafoglio nel corso dell'anno - Partecipazione, durante l'anno, a conference tematiche (Upstream Project Seminar, Natural Global Resources Conference, Global Energy Conference, Pan European Strategic Decision Conference) 	<ul style="list-style-type: none"> - Risultati trimestrali e annuali - Approfondimenti su strategie e risultati - Corporate Governance - Gestione dei rischi 	<ul style="list-style-type: none"> - Presentazioni tematiche - Incontri con gli SRI sul modello Eni di gestione integrata dei rischi e approfondimento dei Rischi Compliance, Paese e Operations - Road-show nelle principali piazze finanziarie (nel 2013 primo road-show dedicato alla Corporate Governance) - Ciclo di incontri con gli investitori istituzionali e i principali proxy advisor in Europa e negli Stati Uniti sul sistema di Corporate Governance di Eni
Persone di Eni	<ul style="list-style-type: none"> - Portale MyEni e MyEni International - Programma Cascade - Sistemi di Knowledge Management - Sistema di Relazioni Industriali partecipativo 	<ul style="list-style-type: none"> - Salute e sicurezza sul lavoro - Integrità - Trasparenza - Sviluppo professionale e condivisione di know how - Diversity management - Conciliazione vita privata - vita lavorativa 	<ul style="list-style-type: none"> - Iniziative per la promozione della salute - Lancio del social network aziendale Moka - Programmi di formazione e training on the job - Iniziative di work-life balance: estensione progetto telelavoro - Rinnovo del CCNL Energia e Petrolio - Dialogo con i rappresentanti del Comitato Aziendale Europeo (CAE) sulle politiche Eni in ambito europeo e con i rappresentanti dell'Osservatorio Europeo per la sicurezza e salute dei lavoratori
Comunità locali	<ul style="list-style-type: none"> - Road-show - Incontri e forum pubblici con le comunità - Partecipazione a riunioni sociali di comunità - Canali di informazione periodica alle comunità predisposti sul territorio - Strumenti formali per la gestione delle istanze (grievance mechanism) - Strumenti formali di gestione partecipata dei progetti sociali 	<ul style="list-style-type: none"> - Trasparenza e informazione verso il territorio sui temi del business - Valutazione, mitigazione e gestione degli impatti ambientali, sociali e sui diritti umani - Contributo di Eni allo sviluppo economico e sociale - Strategia di community investment - Gestione dei progetti sociali 	<ul style="list-style-type: none"> - Pubblicazione di Rapporti Locali e siti web sito-specifici - Progetti a favore delle comunità - Organizzazione workshop (nel 2013 a Maputo, Mozambico) - Forum pubblici di consultazione in Nigeria sui processi di valutazione di impatto delle attività di business - Attivazione di meccanismi di raccolta e gestione delle segnalazioni nei Paesi di lunga presenza e in nuovi Paesi di presenza
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> - Incontri - Coinvolgimento in progetti specifici - Piani di sviluppo local content 	<ul style="list-style-type: none"> - Qualifica fornitori e audit di qualifica - Feedback sulle performance dei contratti - Audit SA8000 - Sensibilizzazione sul tema climate change/emissioni - Partecipazione delle imprese locali alla catena di fornitura Eni 	<ul style="list-style-type: none"> - Sviluppo dei fornitori sulle competenze organizzative, tecniche, qualità, HSE, rispetto dei Diritti Umani - Supporto nel miglioramento a valle di valutazioni negative emerse dagli audit - Verifica del rispetto dei Diritti Umani nella catena di fornitura - Invito di partecipazione, a fornitori significativi, al Carbon Disclosure Supply Chain - Emissione della procedura sulla gestione del Local Content nel processo di procurement
Clienti e consumatori	<ul style="list-style-type: none"> - Survey telefoniche e indagini qualitative periodiche - Interviste telefoniche o face to face nel punto vendita - Focus group su gradimento e usabilità dei servizi on-line - Forum online 	<ul style="list-style-type: none"> - Verifica della soddisfazione della clientela e test di nuovi servizi - Analisi della soddisfazione e insoddisfazione per i servizi offerti (gas, luce, carburanti) - Consulenza e assistenza tecnica - Abitudini di consumo energetico 	<ul style="list-style-type: none"> - Pianificazione di azioni correttive per rispondere alle aree di miglioramento individuate in ambito clienti R&M wholesale - Calibrazione di iniziative commerciali e di pricing - Definizione dei nuovi modelli di offerta - Lancio di iniziative mirate ai singoli target - Avvio di un nuovo modello di relazione con le Associazioni dei Consumatori, volto a coniugare sempre di più cultura, consumerismo ed energia
Parlamento nazionale e Ministeri	<ul style="list-style-type: none"> - Audizioni/indagini conoscitive in Commissione su richiesta - Partecipazione a tavoli tecnici, risposte alle consultazioni, position paper, incontri one to one con cadenza semestrale/mensile/su richiesta 	<ul style="list-style-type: none"> - Attività di esplorazione in Italia - Regolazione delle attività di business G&P - Sicurezza del sistema di approvvigionamento - Green economy - Ambiente (ad es. risanamento ambientale e restituzione al territorio delle aree bonificate) - Cooperazione internazionale 	<ul style="list-style-type: none"> - Sopralluoghi e visite istituzionali presso i siti produttivi - Iniziative di informazione, sensibilizzazione e approfondimento tecnico - Partecipazione attiva rispetto al tema dell'efficienza energetica (presentazione progetti per l'ottenimento di certificati bianchi) e nelle discussioni relative alla sostenibilità del futuro energetico italiano ed europeo - Partecipazione ai lavori del Tavolo interistituzionale sulla Cooperazione allo Sviluppo
Istituzioni, Enti locali nazionali, Authority	<ul style="list-style-type: none"> - Incontri istituzionali, tavoli tecnici e audizioni con cadenza mensile/settimanale o su richiesta - Comunicazioni scritte - Tavoli di lavoro - Risposte a consultazioni - Incontri su tematiche specifiche con cadenza mensile o su richiesta - Invio di dati/informazioni mediante e-mail o portale con cadenza mensile o su richiesta 	<ul style="list-style-type: none"> - Progetti di sviluppo e valorizzazione legati alle diverse attività - Sviluppo territoriale - Sussidi alle fonti rinnovabili - Codici e tariffe di accesso a servizi infrastrutturali G&P - Regolazione rapporti commerciali con clienti retail - Regolazione tariffe di vendita al mercato tutelato 	<ul style="list-style-type: none"> - Iniziative di informazione, sensibilizzazione, approfondimento tecnico e procedimentale - Sopralluoghi e visite istituzionali in sito - Partecipazione ai lavori dell'Assemblea nazionale dell'ANCI e presidio delle attività del Cinsedo - Partecipazione attiva a meeting

Eni Relazione Finanziaria Annuale / Consolidato di Sostenibilità

Stakeholder	Modalità di engagement	Temi di interesse	Azioni di Eni
Associazioni imprenditoriali e Confindustria	<ul style="list-style-type: none"> - Incontri, Workshop territoriali e partecipazione a Commissioni/Comitati Tecnici con cadenza semestrale/mensile o su richiesta - Incontri con imprese associate alle Confindustrie Territoriali e partecipazione alle attività associative - Incontri con le imprese locali 	<ul style="list-style-type: none"> - Sostenibilità d'impresa - Ambiente - Sicurezza - Sistemi di qualifica fornitori 	<ul style="list-style-type: none"> - Partecipazione a Comitati Tecnici e Gruppi di Lavoro (ad es. Comitato Tecnico Energia) - Realizzazione di workshop sul processo di qualifica fornitori - Realizzazione di incontri territoriali, per informare sulle attività Eni, legati a temi della sostenibilità ambientale e della sicurezza
Istituzioni europee e Organizzazioni internazionali	<ul style="list-style-type: none"> - Incontri one to one, tavoli tecnici, risposte a consultazioni con cadenza giornaliera o su richiesta - Conference call e Corporate Advisory Panel - Partecipazione ad associazioni di settore, a gruppi di lavoro istituzionali e ad eventi pubblici e/o audizioni presso il Parlamento europeo - Collaborazione con i Punti OCSE di Contatto Nazionale e partecipazione ad iniziative specifiche 	<ul style="list-style-type: none"> - Strategia energetica europea - Politica ambientale e fiscale - Regolazione dei mercati finanziari delle materie prime - Regolazione del mercato interno del gas - Trasparenza dei pagamenti dell'industria estrattiva - Progetti di accesso all'energia - Problematiche relative all'industria della raffinazione - Diffusione e applicazione delle Linee Guida dell'OCSE destinate alle imprese multinazionali 	<ul style="list-style-type: none"> - Presenza al tavolo di coordinamento a supporto della partecipazione italiana ai lavori del Consiglio Artico - Contributo alle consultazioni della Commissione Europea (Libro Bianco sulle politiche energetiche e climatiche al 2030 e carbon leakage) - Partecipazione al Policy Dialogue on Natural Resource-based Development organizzato da OCSE
Sistema delle Nazioni Unite	<ul style="list-style-type: none"> - Inclusione nel programma LEAD del Global Compact e presenza nel relativo Steering Committee - Partecipazione attiva ai differenti filoni di attività promossi dal Programma LEAD - Accordi di collaborazione (ad es. ISPAC) - Presenza nel Leadership Council del Sustainable Development Solutions Network delle Nazioni Unite 	<ul style="list-style-type: none"> - Sustainable development goals - Diritti umani e imprese - Decent work - Anticorruzione - Trasparenza - Ambiente - Accesso all'energia 	<ul style="list-style-type: none"> - Partecipazione alle principali occasioni di confronto tra le Nazioni Unite e le imprese (UN Private Sector Focal Points Meeting; UN Global Compact Leaders Summit; UN Annual Forum on Business and Human Rights) - Partecipazione all'iniziativa Proteus 2012 promossa dall'UNEP - Partecipazione al programma Business for Peace del Global Compact - Conduzione dell'iniziativa "Energy for All in Sub-Saharan Africa" - Contribuito ai lavori del Thematic Group Good Governance of Extractive and Land Resources
Altre organizzazioni nel campo della Sostenibilità	<ul style="list-style-type: none"> - Adesione e partecipazione a WBCSD, Business for Social Responsibility, World Economic Forum, GGFR (Global Gas Flaring Reduction Initiative), EITI (Extractive Industries Transparency Initiative), PACI (Partnering Against Corruption Initiative) e IPIECA - Adesione al GRI e all'IIRC 	<ul style="list-style-type: none"> - Valutazione degli impatti sociali e ambientali - Trasparenza e reporting - Reporting integrato e creazione di valore - Diritti umani 	<ul style="list-style-type: none"> - Partecipazione ai gruppi di lavoro del WBCSD - Partecipazione ai gruppi di lavoro IPIECA (su Diritti Umani, Reporting, Climate Change, ecc.) - Partecipazione alle consultazioni sul nuovo Standard EITI e all'evento "Open for Growth: Trade, Tax and Transparency Event" - Partecipazione al GRI G4 Pioneer Program - Partecipazione al Pilot Program dell'IIRC
ONG nazionali e internazionali	<ul style="list-style-type: none"> - Collaborazione e organizzazione di eventi congiunti - Conferenze su temi specifici - Dialogo costante e incontri su richiesta - Partecipazione a network (Sodalitas, Anima per il Sociale) 	<ul style="list-style-type: none"> - Temi energetici globali - Diritti umani - Valutazioni d'impatto - Anticorruzione - Sostenibilità delle operazioni in Nigeria (Prevenzione e gestione di sversamenti, riduzione del flaring, bonifiche e compensazioni alle comunità locali) - Trasparenza nel corporate reporting 	<ul style="list-style-type: none"> - Collaborazione con Legambiente per l'iniziativa Energythink - Accordo con Transparency International per l'elaborazione di una metodologia innovativa di "Country Assessment" - Partecipazione alla ricerca di Transparency International in materia di "transparency in corporate reporting" - Dialogo con Amnesty International sulle attività in Nigeria e sulla tutela dei diritti umani delle popolazioni che vivono nei pressi dei siti estrattivi
Università e centri di ricerca	<ul style="list-style-type: none"> - Accordi di collaborazione e partnership strategiche - Corporate advisory panel - Incontri ufficiali bilaterali con cadenza semestrale o su richiesta - Scambio di comunicazioni, condivisione di informazioni ed incontri one to one all'occorrenza - Workshop tematici e incontri periodici con i partner per verificare lo stato di avanzamento delle attività e diffondere i risultati 	<ul style="list-style-type: none"> - Attività di supporto ai business (esplorazione e produzione, tecnologie innovative per raffinazione e petrolchimica) - Energie rinnovabili (solare fotovoltaico e solare a concentrazione, biomasse ad uso energetico) - Tecnologie per la protezione dell'ambiente 	<ul style="list-style-type: none"> - Realizzazione di "laboratori virtuali" in collaborazione con università, centri di ricerca e aziende - Rinnovo di Accordi Quadro con i Politecnici di Milano e Torino, e con il Consiglio Nazionale delle Ricerche (CNR) - Rinnovo del contratto di collaborazione con il Massachusetts Institute of Technology di Boston (USA) - Proseguimento dell'alleanza strategica con Stanford University sulle tecnologie core dell'Oil & Gas e del risanamento ambientale - Sigla di un accordo con Earth Institute di Columbia University per rafforzare i sistemi di pianificazione, monitoraggio e valutazione degli investimenti di Eni per lo sviluppo locale

Consiglio di Amministrazione

		2011	2012	2013
Membri del CdA	(numero)	9	9	9
- esecutivi		1	1	1
- non esecutivi		8	8	8
- indipendenti		7	7	7
- non indipendenti		2	2	2
- membri di minoranze		3	3	3
Riunioni annue del CdA		18	16	13
Partecipazione media alle riunioni del CdA	(%)	97	97	97
Sessioni annue di board induction	(numero)	6	3	3
Presenza donne negli organi di amministrazione delle società del Gruppo Eni	(%)	5,7	8,1	14,0
Presenza donne negli organi di controllo delle società del Gruppo Eni		8,5	15,0	27,6

Il Consiglio di Amministrazione di Eni SpA si compone di 9 amministratori di cui 8 non esecutivi e 7 indipendenti ai sensi di legge e del Codice di Autodisciplina delle società quotate (dicembre 2011), cui Eni aderisce. Tre consiglieri sono nominati da azionisti diversi da quelli di controllo.

Nel 2013 è proseguito il programma di formazione (ongoing induction) per i consiglieri e i sindaci di Eni SpA. Argomenti di induction sono stati i compiti e le responsabilità del Consiglio di Amministrazione alla luce del contesto attuale, con particolare riferimento ai rischi aziendali. Sono state inoltre approfondite alcune tematiche di business con la visita di siti operativi e, continuando lungo la linea della positiva esperienza dello "Strategy Day" avviata nel 2012, nella riunione del 9 luglio 2013 il Consiglio ha approfondito alcuni temi di pianificazione strategica.

Traendo ispirazione dalla Board Induction del Consiglio di Amministrazione e in linea con la cultura di integrità aziendale che guida l'azione di Eni, è stato effettuato nel 2013 il secondo piano di formazione (Welcome Board) destinato ai componenti degli organi di amministrazione delle società controllate e partecipate da Eni.

Nel 2013 il Consiglio di Eni – previa valutazione del Comitato Nomine e con il supporto di un consulente estero per assicurare obiettività al processo – ha dato corso per l'ottavo anno consecutivo alla Board Review e, in ragione della prossima scadenza del mandato, non ha ritenuto di procedere alla Peer Review dei Consiglieri che invece era stata fatta negli anni precedenti.

In ottemperanza alle raccomandazioni del Codice di Autodisciplina, tenuto conto degli esiti dell'autovalutazione, con il supporto del Comitato per le Nomine, il Consiglio ha espresso il proprio orientamento agli Azionisti in vista del rinnovo degli organi in merito alle competenze e figure professionali la cui presenza all'interno del Consiglio e dei Comitati sia ritenuta opportuna.

A partire dai prossimi rinnovi degli organi sociali di Eni SpA, previsti in occasione dell'approvazione del bilancio 2013, nella composizione del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, gli azionisti dovranno assicurare l'equilibrata rappresentanza dei generi, prevista dalla legge, recepita dal 2012 nello Statuto della Società. In particolare, il genere meno rappresentato deve ottenere, nel primo mandato, almeno un quinto degli Amministratori e dei Sindaci effettivi eletti e almeno un terzo nei due mandati successivi. Già nel 2011, il Consiglio di Amministrazione di Eni aveva raccomandato di anticipare alle società controllate non quotate italiane gli effetti della legge sull'equilibrio dei generi (in vigore dai rinnovi successivi al febbraio 2013), raggiungendo così sin dai rinnovi 2012 la soglia di più di un terzo di donne nei Consigli di Amministrazione e Collegi Sindacali, rispetto alle nomine di competenza del socio Eni. Nel corso del 2013 le stesse società hanno modificato i propri statuti al fine di assicurare per tre mandati consecutivi il rispetto della composizione degli organi sociali (Consiglio di Amministrazione e Collegio Sindacale), anche in caso di sostituzione, garantendo, in particolare, che il genere meno rappresentato ottenga almeno un quinto dei componenti di ciascun organo per il primo mandato e un terzo per i successivi due mandati. Come principale effetto dell'impegno di Eni nella promozione di iniziative volte al supporto dei principi ispiratori della normativa sull'equilibrio dei generi, si è registrato un notevole incremento della presenza femminile negli organi sociali. La normativa interna in materia di "Corporate governance delle società di Eni" approvata dal Consiglio di Amministrazione del 30 maggio 2013 – che ha aggiornato le linee guida precedentemente emesse dal Consiglio di Amministrazione in materia di Corporate Governance – fermi gli obblighi di legge, prevede che nella scelta dei componenti degli organi di amministrazione e controllo delle società controllate anche estere di Eni sia tenuta presente, ove possibile, l'esigenza della diversificazione anche di genere.

Nel 2013, inoltre, è stato definito, per il primo anno, un modello di monitoraggio relativo alla composizione dei Consigli di Amministrazione delle società controllate di Eni in Italia e all'estero, con particolare attenzione alla diversity di genere ma anche in termini di caratteristiche professionali, nazionalità, età, esperienza e anzianità di carica. Principale obiettivo di tale attività è quello di verificare l'andamento nel tempo della diversificazione nei Consigli di Amministrazione e di individuare eventuali azioni migliorative.

Per rispondere alla crescente necessità di un dialogo continuativo tra società e azionisti, nel 2013 il Presidente del Consiglio di Amministrazione di Eni ha promosso un ciclo di incontri con gli investitori istituzionali e i principali proxy advisor in Europa e negli Stati Uniti incentrati sul sistema di Corporate Governance di Eni, permettendo di apprezzarne le caratteristiche anche alla luce dei diversi modelli normativi di riferimento.

Azionariato

Composizione azionariato sulla base delle segnalazioni nominative relative ai percettori del dividendo Eni in acconto dell'esercizio 2013 (data stacco 23 settembre 2013 - data pagamento 26 settembre 2013)

	Numero azioni	%
Azionisti di controllo	1.093.731.615	30,10
Investitori istituzionali	2.189.202.455	60,24
Investitori retail	335.491.826	9,23
Azioni proprie alla data del pagamento del dividendo	11.388.287	0,31
Altri (azioni per le quali non sono pervenute le segnalazioni nominative)	4.371.147	0,12
Totale	3.634.185.330	100,00

Al 31 dicembre 2013 gli azionisti di controllo possiedono n. 1.093.731.615 azioni di Eni, pari al 30,10% del capitale della Società (di cui il 4,34% posseduto dal Ministero dell'Economia e delle Finanze e il 25,76% posseduto dalla Cassa Depositi e Prestiti – CDP SpA – controllata dallo stesso Ministero).

Alla data del 31 dicembre 2013 il capitale della Società ammonta a €4.005.358.876, interamente versato, ed è rappresentato da n. 3.634.185.330 azioni ordinarie nominative prive di indicazione del valore nominale.

Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi

		2011	2012	2013
Interventi di audit integrato	(numero)	64	83	65
- audit a programma		40	59	49
- audit a spot		7	8	5
- follow-up		17	16	11
Numero di raccomandazioni (azioni correttive)		1.088	1.150	907
Numero di interventi di Risk Assessment		78	98	35
Media dei tempi di completamento delle azioni correttive	(giorni)	80	83	78
Numero di partecipanti alle sessioni di formazione sul Sistema di controllo interno e gestione dei rischi	(numero)	-	284	1.216
- modalità e-learning		-	64	610
- modalità workshop		-	220	606

Il sistema di controllo interno e gestione dei rischi Eni (SCIGR), i cui principali aspetti sono descritti nel Capitolo "Altre informazioni" della Relazione Finanziaria, è sottoposto nel tempo a verifiche e aggiornamento, al fine di garantirne costantemente l'idoneità a presidiare le principali aree di rischio dell'attività aziendale, in rapporto alla tipicità dei propri settori operativi e della propria configurazione organizzativa e in funzione di eventuali novità legislative e regolamentari.

Un ruolo primario nel processo di verifica e valutazione del SCIGR nel suo complesso è affidato all'Internal Audit che svolge gli interventi di audit (audit operational, financial e compliance con focus sugli aspetti ex D.Lgs. n. 231/01) in esecuzione del Piano annuale di attività elaborato con un approccio "top-down risk based" e approvato, unitamente al budget delle risorse, dal Consiglio di Amministrazione e, per gli aspetti rilevanti ai fini del D.Lgs. n. 231/01, dall'Organismo di Vigilanza di Eni SpA.

Con riferimento alle principali attività svolte dall'Internal Audit, si evidenzia che:

- il numero degli interventi di audit integrato emessi nel 2013 è in linea con la media di interventi emessi nel quinquennio. In particolare gli interventi di audit integrato emessi nel 2013 hanno registrato un aumento della durata media in considerazione dell'integrazione nell'ambito degli stessi delle verifiche Anti-corruzione e del monitoraggio indipendente svolto ai fini Sarbanes Oxley;
- il numero medio delle azioni correttive per intervento è stabile tra i vari settori e si rileva ad oggi un sostanziale rispetto dei tempi di attuazione delle azioni programmate, a conferma dell'attenzione delle strutture auditate al rispetto delle tempistiche dichiarate;
- le attività di risk assessment 2013 sono state ridotte a seguito dell'entrata a regime del processo di risk management integrato i cui risultati sono utilizzati dall'Internal Audit ai fini della pianificazione delle attività di audit, integrandoli con analisi di maggiore dettaglio ove ritenuto necessario con interventi di risk assessment;
- le iniziative di formazione sul SCIGR rivolte al Management di Eni SpA e delle principali società controllate in Italia e all'estero e volte a fornire una visione organica e integrata del SCIGR e a sviluppare consapevolezza del ruolo del Management nell'implementazione e funzionamento di un efficace ed efficiente SCIGR, hanno registrato un forte incremento rispetto all'anno precedente. In particolare nel 2013 sono stati svolti workshop "on site" in circa 15 Paesi oltre all'Italia.

La gestione delle segnalazioni

(numero)	2011	2012	2013
Fascicoli di segnalazioni sistema di controllo interno pervenute all'Internal Audit per area segnalata	86	86	110
- approvvigionamenti	25	31	40
- personale	7	9	11
- affari legali	0	0	0
- commerciale	18	9	7
- amministrazione e finanza	2	7	4
- acquisizione asset	0	0	0
- gestione contrattuale	8	9	22
- logistica	9	6	1
- altre aree aziendali (security, HSE, ecc.)	17	15	25
Fascicoli di segnalazioni sistema di controllo interno chiusi nell'anno per esito dell'istruttoria	88	86	101
- fondati per i quali sono state adottate azioni correttive sul Sistema di controllo interno	3	7	12
- fondati per i quali sono stati adottati provvedimenti verso dipendenti/fornitori e altre azioni correttive (su clienti/gestori/agenti/terzi, interventi tecnici/operativi; denunce autorità pubbliche, ecc.)	9	14	18
- infondati con azioni	26	23	27
- generici	14	5	4
- infondati	34	37	40
Fascicoli di segnalazioni altre materie pervenute all'Internal Audit per area segnalata	68	87	120
- personale	18	33	37
- Codice Etico	42	43	71
- rapporti con terzi	8	5	12
- altro	0	6	0
Fascicoli di segnalazioni altre materie chiusi nell'anno per esito dell'istruttoria	90	77	99
- fondati per i quali sono state adottate azioni di miglioramento	0	2	2
- fondati per i quali sono stati adottati provvedimenti verso dipendenti/fornitori e altre azioni correttive (su clienti/gestori/agenti/terzi, interventi tecnici/operativi; denunce autorità pubbliche, ecc.)	13	12	12
- infondati con azioni	19	12	26
- generici	2	7	5
- infondati	56	44	54

Nel corso del 2013 sono pervenute 357 segnalazioni raggruppate in 230 fascicoli, di cui 110 (48%) afferenti tematiche relative al "Sistema di controllo interno" e 120 riguardanti le "Altre materie" (52%). Nello stesso periodo sono stati archiviati complessivamente 200 fascicoli, di cui 101 afferenti il "Sistema di controllo interno" (51%) e 99 concernenti le "Altre materie" (49%).

Le verifiche effettuate con riferimento ai 200 fascicoli che sono stati archiviati nel 2013 hanno avuto i seguenti esiti:

- per 44 fascicoli (22%) le verifiche hanno confermato almeno in parte il contenuto delle segnalazioni e sono state assunte le opportune azioni correttive;
- per 147 fascicoli le verifiche non hanno evidenziato elementi a conferma della fondatezza dei fatti segnalati, tuttavia per 53 fascicoli (27%) sono state comunque assunte azioni di miglioramento sulle strutture aziendali interessate. In conclusione, si sono adottate azioni di miglioramento nel 49% dei casi;
- per 9 fascicoli è stata rilevata la genericità dei fatti segnalati.

Il numero delle segnalazioni ricevute attraverso i canali di comunicazione attivati, in costante crescita nell'ultimo triennio, conferma l'ampia diffusione e conoscenza della procedura sulle segnalazioni (procedura Whistleblowing).

Il valore aggiunto

(€ milioni)	2011	2012	2013
Valore aggiunto globale netto distribuito	23.294	22.475	20.421
- di cui alle risorse umane	4.592	4.895	5.518
- di cui agli azionisti	3.978	4.139	4.227
- di cui agli Stati e alle Pubbliche Amministrazioni	9.903	11.659	9.008
- di cui ai finanziatori	922	980	923
- di cui al sistema impresa	3.899	802	745

Il valore aggiunto netto distribuito nel 2013 è pari a €20.421 milioni, in riduzione rispetto al periodo precedente principalmente per: (i) minori produzioni nel settore E&P a causa di interruzioni straordinarie e per l'apprezzamento dell'euro rispetto al dollaro; (ii) perdite straordinarie su commesse registrate nel settore I&C nella prima parte dell'anno.

Il valore aggiunto nel 2013 è stato così ripartito:

- 44% allo Stato e Pubbliche Amministrazioni attraverso le imposte sul reddito sia di imprese italiane sia di imprese estere;
- 27% alle risorse umane remunerate attraverso salari, stipendi e oneri sociali;
- 21% agli azionisti remunerati attraverso la distribuzione dei dividendi;
- 5% ai finanziatori remunerati attraverso gli oneri finanziari.
- 4% al sistema impresa remunerato attraverso la quota di utile netto reinvestito in azienda (risultato di esercizio al netto dei dividendi e della quota destinata al reintegro delle immobilizzazioni tecniche e immateriali utilizzate nel processo produttivo).

Le relazioni con i clienti e i consumatori

Performance call center Eni		2011 ^(a)	2012	2013	Standard AEEG
Percentuale di chiamate telefoniche dei clienti che hanno parlato con un operatore (livello di servizio)	(%)	97,7	97,1	95,5	80
Tempo medio di attesa al call center	[secondi]	102	105	90	240
First Call Resolution (FCR)	(%)	88	88	89	-
Self Care (operazioni svolte in autonomia dai clienti sul totale delle operazioni richieste)		32	43	51	-

(a) Dati relativi al settore G&P (ante integrazione call center Eni).

A partire da settembre 2012 il numero verde del servizio clienti è diventato un unico canale di accesso telefonico della clientela retail di Eni in Italia; il numero verde 800 900 700 è stato strutturato per rispondere a tutte le richieste di servizio e di informazione relative a gas, luce e carburanti. Ciò ha consentito tre importanti miglioramenti del servizio per i consumatori: avere un unico punto di contatto con Eni, vivere un'unica customer experience, ottenere miglioramenti in termini di servizio – anche attraverso l'estensione degli orari di apertura del call center – che prevede, adesso, anche per gli automobilisti che vogliono entrare in contatto con Eni e i titolari di carte you&eni, un accesso gratuito 7 giorni su 7 e per 24 ore al giorno.

Tra i risultati raggiunti dal call center unico Eni, in un contesto di incremento di richieste di contatto derivante dall'aumento dei clienti gas e luce e dall'estensione del servizio al Settore R&M, è migliorato il tempo medio di attesa, passando da 105 secondi del 2012 a 90 secondi del 2013. Anche la risolutività durante la prima telefonata (FCR) con l'89% è migliorata. In tale ambito, inoltre, si registra un notevole aumento delle operazioni svolte in autonomia dai clienti gas e luce sul totale delle operazioni richieste (self care), passate dal 43% del 2012 al 51% del 2013. Questo risultato è stato raggiunto attraverso l'introduzione di una serie di nuovi servizi "automatici", sia informativi che dispositivi su IVR telefonico e web, che permettono al cliente gas e luce di soddisfare una serie di necessità senza richiedere supporto ad un operatore fisico.

Mercato G&P

Soddisfazione dei clienti G&P sui servizi telefonici		2011	2012	2013
Punteggio soddisfazione clienti Eni (PSC)	(%)	88,6	89,7	90,4 ^(b)
Media Panel ^(a)		88,9	91,2	93,1

(a) Il panel analizzato si riferisce a società che rappresentano oltre il 50% del mercato e che hanno più di 50.000 clienti (fonte: indagine AEEG relativa a qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e gas riferita al primo semestre 2013).

(b) Il valore del PSC 2013 è riferito al primo semestre in quanto alla data di pubblicazione del presente documento l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas non ha ancora pubblicato il dato del secondo semestre.

Anche nel 2013 il settore G&P ha proseguito il programma di iniziative volto ad aumentare il grado di soddisfazione dei clienti e a rappresentare un modello di riferimento per la qualità del servizio gas e luce. In questo scenario il punteggio di soddisfazione dei clienti (PSC) di G&P è incrementato registrando un 90,4%, rispetto all'89,7% del 2012.

Nel 2013 in Italia il settore G&P ha continuato il percorso di lancio di prodotti e servizi innovativi che facilitino la scelta del contratto gas e luce più aderente alle proprie esigenze energetiche, la gestione della bolletta e la scelta dei migliori servizi connessi alla fornitura di gas e luce, con una multicanalità di accesso "best in class".

Dal punto di vista del portafoglio offerte, nel 2013 è stato confermato per la clientela residenziale il pacchetto "eni3", ulteriormente potenziato durante l'estate 2013 con il lancio della campagna "eni3 summer". Inoltre nell'ultimo trimestre 2013 è stato lanciato il nuovo pacchetto "fixa super-Luce", con un prezzo che blocca la componente energia del costo dell'elettricità per 2 anni.

Nel 2013 è stato anche potenziato il pacchetto "suMisura", dedicato alle attività commerciali come negozi, bar e ristoranti, che dà la possibilità ai clienti di costruirsi l'offerta gas e luce più adeguata alle proprie esigenze energetiche e in base al proprio profilo di consumo energetico, ed è stato lanciato il pacchetto gas e luce "sottoControllo", dedicato alle piccole e medie imprese.

Sul versante della tutela del cliente, della trasparenza dei contratti e dell'assistenza alla clientela retail gas e luce, la Divisione G&P ha continuato a: (i) seguire un processo restrittivo di selezione dei partner commerciali integrandolo con strumenti contrattuali finalizzati a prevenire, dissuadere e sanzionare potenziali comportamenti scorretti da parte della forza vendita indiretta (agenti commerciali e teleseller); (ii) diffondere in maniera capillare un sistema di e-learning per la formazione dei venditori; (iii) offrire un processo di ripensamento alla proposta contrattuale più semplice e rapido attraverso un canale telefonico e fax; (iv) effettuare la check call di conferma su tutte le proposte contrattuali sottoscritte attraverso agenzie, negozi "eni energy store" e teleselling.

Tali attività hanno sostanzialmente ridotto a percentuali prossime allo zero il cosiddetto fenomeno dei "contratti non richiesti".

Nel 2013 il servizio di webbolletta si è ulteriormente diffuso raggiungendo gli 800.000 clienti e oltre 2 milioni di bollette online consultate. Il servizio consente gratuitamente di visualizzare la bolletta nella propria area riservata 10 giorni prima rispetto alla normale consegna cartacea.

Nel 2013 i dati di awareness del brand Eni come fornitore di energia elettrica e gas hanno visto un incremento rispetto al 2012 (notorietà spontanea dal 44,9% al 51,6%, notorietà totale dal 79,6% al 83%).

Mercato R&M

Soddisfazione dei clienti R&M		2011	2012	2013
Indice di soddisfazione clienti	(scala Likert)	7,74	7,90	8,10
Clienti coinvolti nell'indagine di soddisfazione	(numero)	30.524	30.438	29.863

Nel settore Refining & Marketing in Italia a fine 2012 sono state lanciate le nuove carte consumer che associano alla funzionalità fedeltà anche quella di pagamento e in un anno sono state emesse più di 1 milione di carte, il cui 40% è costituito da nuovi clienti. Il data base dei clienti you&eni si è pertanto arricchito raggiungendo circa 7 milioni di carte.

Nel 2013 sono state implementate azioni di Customer Relationship Management (CRM) rivolte ai clienti iscritti al programma you&eni, offrendo loro bonus e sconti in seguito all'adozione di comportamenti virtuosi e coinvolgendo i partner del programma nella realizzazione di particolari offerte per facilitare la raccolta punti.

Inoltre, per assicurare un servizio d'eccellenza, sono svolti periodicamente corsi di formazione su varie tematiche rivolti ai gestori, non solo dal punto di vista tecnico ma anche per ciò che concerne la relazione con il cliente finale. In questi ambiti è stata data particolare attenzione alla formazione dei gestori *eni café*.

Il 16 dicembre 2013 Eni ha lanciato a Milano "Enjoy", iniziativa di Smart Mobility per l'offerta alla clientela di prodotti e servizi di mobilità a basso impatto ambientale con specifico focus sul car sharing, servizio che favorisce il passaggio da logiche di possesso del mezzo a logiche di utilizzo in condivisione dello stesso in modo da consentire di rinunciare all'automobile privata, con notevoli benefici in termini di riduzione delle emissioni inquinanti, ma non alla flessibilità delle proprie esigenze di mobilità. L'auto, in questo modo, passa dall'ambito dei beni di consumo a quello dei beni di servizio.

La sicurezza delle persone

		2011	2012	2013
Indice di frequenza infortuni	(infortuni/ore lavorate) x 1.000.000	0,60	0,49	0,35
- dipendenti		0,65	0,57	0,40
- contrattisti		0,57	0,45	0,32
Indice di gravità infortuni	(giorni di assenza/ore lavorate) x 1.000	0,021	0,021	0,014
- dipendenti		0,025	0,026	0,018
- contrattisti		0,018	0,017	0,012
Indice di frequenza infortuni totali registrabili (TRIR)	(infortuni totali registrabili/ore lavorate) x 1.000.000	1,51	1,17	1,04
- dipendenti		1,75	1,45	1,35
- contrattisti		1,37	1,01	0,86
Fatality index	(infortuni mortali/ore lavorate) x 100.000.000	1,94	1,10	0,98
- dipendenti		1,19	0,87	1,74
- contrattisti		2,38	1,23	0,53
Near miss	(numero)	2.723	2.862	3.961
Ore di formazione sulla sicurezza	(ore)	1.354.705	1.259.228	2.112.319
- di cui ai dirigenti		8.244	5.046	7.290
- di cui ai quadri		131.541	69.890	73.067
- di cui agli impiegati		474.568	312.817	996.364
- di cui agli operai		740.352	871.475	1.035.598
Investimenti e spese in sicurezza	(€ migliaia)	320.118	370.950	408.794
- di cui spese correnti		193.227	260.420	253.312
- di cui investimenti		126.891	110.530	155.482

Nel 2013 è continuato il trend di miglioramento nel campo della sicurezza, con gli indici infortunistici più bassi degli ultimi nove anni e un numero di infortuni in calo del 32% rispetto al 2012 e di oltre il 70% rispetto al 2006, passando dagli oltre 750 eventi ai poco più di 200 nel 2013. L'indice di frequenza infortuni della forza lavoro totale Eni (pari a 0,35) è in calo del 28,7% rispetto al 2012; in particolare, rispetto al 2012 il miglioramento relativo all'indice di frequenza infortuni dei dipendenti è stato del 28,9%, mentre per i contrattisti il miglioramento è stato del 29%.

Nel 2013 sono avvenuti 4 infortuni mortali a dipendenti (nel 2012 sono stati 2 e 3 nel 2011) e 2 a contrattisti (nel 2012 sono stati 5 e 10 nel 2011). Tutti gli eventi mortali del 2013 sono avvenuti nel settore I&C. Nel corso del 2013 è proseguito il progetto "zero fatalities" volto ad aggredire in modo ancora più incisivo le cause principali degli infortuni mortali. In tale contesto è stato realizzato un video che illustra le "golden rules" per la prevenzione delle cadute dall'alto, destinato a tutto il personale (dipendenti e contrattisti) dei siti operativi.

Nel 2013 è proseguito il programma di comunicazione e formazione "eni in safety" (raggiungendo i 200 workshop realizzati), con estensione anche ai contrattisti ritenuti più critici ed è continuata la campagna "safety road show" con la visita nei siti operativi Eni in Italia e all'estero e la partecipazione complessiva di oltre 2.500 persone tra dipendenti e contrattisti.

Le spese totali per la sicurezza sono aumentate del 10,2% rispetto al 2012 a seguito dell'incremento degli investimenti (+40,7%), in particolare nel settore E&P dove sono stati investiti oltre € 43 milioni per studi specifici di sicurezza procedure e standard e, secondariamente, agli investimenti del settore della chimica per impianti e attrezzature antincendio (pari a oltre € 10 milioni). Le spese correnti, pur rimanendo sostanzialmente stabili (-2,7%), indicano un impegno economico crescente per impianti e attrezzature (la spesa 2013 più che raddoppia il proprio valore rispetto al 2012), in relazione ai settori E&P, R&M e Chimica che registrano spese superiori ai € 20 milioni ciascuno.

La salute delle persone

	2011	2012	2013
Health Impact Assessment realizzati	(numero) 20	28	23
Indagini ambientali	6.655	7.030	6.707
Certificazioni OHSAS 18001	74	100	108
Dipendenti inseriti in programmi di sorveglianza sanitaria	65.396	71.186	73.741
Malattie professionali denunciate	135	69	68
Esami diagnostici	342.058	341.995	355.762
Prestazioni erogate da strutture sanitarie aziendali	509.473	536.958	548.386
- di cui a dipendenti	412.941	442.177	449.690
- di cui a soggetti terzi	96.532	94.781	98.696
Vaccinazioni erogate dalle strutture aziendali	31.397	23.700	22.795
- di cui a dipendenti	20.917	18.635	17.700
- di cui a soggetti terzi	10.480	5.065	5.095
Spese salute pro-capite	(euro) 1.088	619	624
Investimenti e spese Salute e Igiene	(€ migliaia) 78.950	48.192	51.317
- di cui spese correnti	78.006	47.298	50.984
- di cui investimenti	945	894	333

Nel 2013 è proseguito in tutte le società Eni il programma di implementazione del sistema di gestione salute e sicurezza finalizzato all'ottenimento, entro il 2015, della certificazione OHSAS 18001 per tutte le società controllate che presentano un profilo di rischio HSE significativo. In particolare:

- nel settore E&P, sono state riconfermate tutte le certificazioni conseguite nei periodi precedenti ed è stata acquisita la certificazione della società a controllo congiunto INAgip doo;
- il settore G&P, dove tutte le centrali elettriche EniPower hanno riconfermato le proprie certificazioni, ha esteso ulteriormente la copertura delle attività di trasporto estero gas con il conseguimento della certificazione delle controllate Sergaz SA, Adriaplin doo ed Eni Gas & Power France SA;
- nel settore R&M è proseguita l'attività di mantenimento ed estensione delle certificazioni negli ambiti industriale, logistica e commerciale, con la copertura delle attività di bonifica siti dismessi, della Raffineria di Gela (che si aggiunge alle altre quattro raffinerie già certificate), delle società controllate Costiero Gas Livorno SpA, Petrolig Srl, Eni Austia GmbH, Eni Marketing Austria GmbH, Eni Mineralolhandel GmbH e Oleoduc du Rhone SA;
- nel settore della Chimica, è stata confermata la copertura di tutti gli stabilimenti italiani ed esteri;
- nel settore I&C si sono confermate tutte le certificazioni già ottenute negli scorsi anni sono state inoltre certificate le società operative Saipem Contracting Netherlands BV – Sharjah Branch e PT Saipem Indonesia Karimun Branch ed è stata completata la certificazione di Saipem SpA con la copertura anche delle attività di Drilling.

Proseguono la realizzazione di periodiche campagne di monitoraggio ambientale/espositivo e l'erogazione di prestazioni sanitarie. I settori E&P, R&M e G&P anche nel 2013 hanno realizzato studi di valutazione del profilo sanitario del Paese in cui si opera e di analisi dei rischi per la salute sia dei dipendenti sia delle comunità, attraverso Health Risk Assessment e Health Survey. Nel 2013 le indagini ambientali hanno registrato complessivamente una flessione, (riconducibile all'uscita dal dominio di consolidamento della controllata del settore G&P Distribuidora de Gas Cuyana e all'andamento rilevato per il settore Altre Attività, anche per la chiusura definitiva dell'impianto dicloroetano presso il sito di Assemini), mentre gli esami diagnostici sono aumentati (per il contributo del settore I&C, con oltre 30.000 esami in più rispetto al 2012) così come le prestazioni erogate da strutture sanitarie aziendali (in crescita o stabili presso la maggior parte dei settori).

Il numero di vaccinazioni complessivamente cala per la flessione nel settore I&C che viene solo parzialmente compensata dall'aumento del parametro in Congo e Nigeria nel settore E&P.

Il dato consolidato Eni delle malattie professionali per cui si è richiesto il riconoscimento rimane stabile sui valori del 2012, dimezzato rispetto agli anni precedenti.

La spesa totale per la salute (+6,5% rispetto al 2012) registra impegni economici in crescita relativamente alla medicina del lavoro (settori E&P e Chimica), all'igiene industriale (settori E&P, R&M e Chimica) e alla formazione e informazione (settori E&P, Chimica, I&C e corporate e società finanziarie).

L'occupazione

(numero)	2011	2012	2013
Dipendenti al 31 dicembre	72.574	77.838	82.289
- uomini	60.032	64.978	68.688
- donne	12.542	12.860	13.601
- Italia	27.058	26.804	26.782
- Estero	45.516	51.034	55.507
Dipendenti all'estero per tipologia	45.516	51.034	55.507
- locali	34.801	39.668	43.121
- espatriati italiani	3.208	3.867	3.955
- espatriati internazionali (inclusi TCN)	7.507	7.499	8.431
Dipendenti per tipologia di contratto	72.574	77.838	82.289
- determinato	30.664	35.896	38.813
- indeterminato	41.910	41.942	43.476
- part-time	1.044	1.132	1.060
- full-time	71.530	76.706	81.229
Dipendenti dirigenti	1.468	1.474	1.475
- di cui donne	152	159	160
Dipendenti quadri	12.754	13.199	13.637
- di cui donne	2.477	2.615	2.767
Dipendenti impiegati	36.019	38.497	39.943
- di cui donne	9.394	9.777	10.310
Dipendenti operai	22.333	24.668	27.234
- di cui donne	519	309	364
Dipendenti fascia d'età 18-24	3.587	4.203	4.636
- di cui donne	668	669	751
Dipendenti fascia d'età 25-39	31.859	35.161	36.906
- di cui donne	5.738	6.079	6.421
Dipendenti fascia d'età 40-54	29.190	29.998	31.200
- di cui donne	5.209	5.089	5.250
Dipendenti fascia d'età over 55	7.938	8.476	9.547
- di cui donne	927	1.023	1.179
Dipendenti per titolo di studio	72.574	77.838	82.289
- inferiore al diploma	17.677	15.535	10.406
- diploma	32.631	35.154	40.030
- laurea	19.446	23.565	26.911
- formazione post-laurea	2.820	3.584	4.942
Numero di assunzioni	5.592	6.372	6.666
- di cui donne	1.157	950	961
Numero di risoluzioni	5.163	5.242	5.853
- di cui donne	833	693	610

Nel 2013 si è registrato un incremento di 4.451 lavoratori rispetto al 2012, pari al 5,7%. Questo numero è determinato dalla diminuzione di 22 occupati in Italia (ad oggi 26.782 persone, 32,5% dell'occupazione complessiva) e dall'incremento di 4.473 occupati all'estero (ad oggi 55.507, pari al 67,5% dell'occupazione complessiva).

In Italia, sono state effettuate 1.565 assunzioni, di cui 579 con contratto a tempo determinato.

Le assunzioni a tempo indeterminato e quelle con contratto di apprendistato (complessivamente 986 unità) hanno riguardato in gran parte laureati (623) inseriti prevalentemente in posizioni operative. Sono stati risolti 1.514 rapporti di lavoro, di cui 844 a tempo indeterminato e 670 a tempo determinato. Queste riduzioni sono prevalentemente collegate alle azioni di ristrutturazione in fase di attuazione.

L'età media delle persone che operano in Italia è di 43,7 anni, all'estero di 38,9 anni, in lieve crescita rispetto al 2012.

Sviluppo internazionale

(numero)	2011	2012	2013
Dipendenti in Africa	13.501	11.882	12.413
- di cui donne	1.021	1.069	1.137
Dipendenti in America	8.194	9.403	13.547
- di cui donne	1.270	1.244	1.556
Dipendenti in Asia	13.545	17.495	17.596
- di cui donne	1.334	1.448	1.522
Dipendenti in Australia e Oceania	402	1.119	1.139
- di cui donne	97	172	162
Dipendenti in Italia	27.058	26.804	26.782
- di cui donne	6.022	6.114	6.245
Dipendenti nel Resto d'Europa	9.874	11.135	10.812
- di cui donne	2.798	2.813	2.979
Dipendenti all'estero locali per categoria professionale	34.801	39.668	43.121
- di cui dirigenti	228	223	216
- di cui quadri	3.476	3.798	4.001
- di cui impiegati	17.529	19.683	20.522
- di cui operai	13.568	15.964	18.382
Dipendenti in Paesi non OECD	34.313	37.659	38.336

La maggior parte dei nuovi inserimenti di persone all'estero nel 2013 ha riguardato in via prioritaria il settore I&C (+3.872 unità) da ricondurre principalmente all'incremento di risorse locali e di espatriati a supporto dei progetti in corso di realizzazione (Messico, Canada, Australia, Penisola Arabica, Nord-Ovest Africa), alle attività di prefabbricazione in Brasile e in misura minore ai centri di ingegneria in India e Nigeria.

L'incremento del settore E&P (+848 unità) è da attribuire all'aumento del presidio nei Paesi in sviluppo (Angola, Mozambico, Indonesia, Norvegia, Kazakhstan) e nei Paesi con attività di operations (Iraq, Libia, USA), all'apertura di nuove filiali esplorative (Cipro, Vietnam, Kenya), all'acquisizione di eni engineering da Saipem (circa 120 unità) e alla cessione di attività in Russia.

Nel 2013 è stata costituita la società Versalis International che ha incorporato le società PE Benelux e PE Iberica e le società non consolidate PE Polska, Norden, PE Hellas; ciò ha comportato un lieve incremento del settore (31 unità).

Nel settore G&P si evidenzia un decremento (-290 risorse), dovuto per la quasi totalità al deconsolidamento della società argentina Distribuidora de Gas Cuyana.

Operano complessivamente all'estero 3.955 espatriati italiani nelle società consolidate. I dipendenti all'estero locali registrano un incremento rispetto al 2012 (+ 8,7%). La categoria maggiormente coinvolta è quella degli operai (+15%); in aumento anche gli impiegati (+4,3%) e i quadri (+5,3%); in lieve calo il numero dei dirigenti.

Pari opportunità

	2011	2012	2013
Dipendenti donne in servizio	(%) 17,28	16,52	16,53
Donne assunte	20,71	14,91	14,42
Donne in posizioni manageriali (dirigenti e quadri)	18,49	18,91	19,37
Donne dirigenti	10,35	10,79	10,85
Tasso di sostituzione per genere	1,08	1,22	1,14
- uomini	1,02	1,19	1,09
- donne	1,39	1,37	1,58
Dipendenti che hanno usufruito di congedo parentale	(numero) 567	522	641
- di cui donne	458	409	500
Dipendenti in rientro da congedo parentale	539	477	586
- di cui donne	427	352	452
Pay gap senior manager (donne vs uomini)	(%) 96	97	96
Pay gap middle manager e senior staff (donne vs uomini)	97	96	98
Pay gap impiegati (donne vs uomini)	96	97	94
Pay gap operai (donne vs uomini)	101	104	102
Pay gap totale (donne vs uomini)	98	100	98

A fine 2013 lavorano in Eni 13.601 donne (il 16,53% dell'occupazione complessiva) di cui 6.245 in Italia (23,3% dei dipendenti che operano in Italia) e 7.356 all'estero (13,3% dei dipendenti che operano all'estero). In Italia, delle 623 assunzioni effettuate nel corso del 2012, il 25,5% ha riguardato personale femminile. Da rilevare che nel 2013 il tasso di sostituzione delle donne (rapporto tra assunzioni/risoluzioni a tempo indeterminato) è incrementato rispetto al 2012 sia in Italia sia a livello mondiale (complessivamente 1,37 nel 2012 e 1,58 nel 2013).

Per quanto riguarda la percentuale di donne che ricoprono posizioni manageriali (donne dirigenti e quadri) si è passati dal 18,49% del 2011, al 18,91% nel 2012 e al 19,37% del 2013.

Nel 2013 è stata aggiornata la rilevazione del pay gap di genere, secondo la metodologia utilizzata nel 2011 e 2012 che neutralizza, nella comparazione retributiva, gli eventuali effetti derivanti da differenze di livello di ruolo e anzianità. Tale rilevazione è stata condotta a livello globale su un campione pari a oltre il 90% della popolazione Eni (circa 76.000 risorse in più di 60 Paesi) con un incremento del 13% rispetto al campione 2012. I risultati dell'analisi a livello globale confermano nella media un sostanziale allineamento tra le retribuzioni della popolazione femminile e quella maschile a parità di livello di ruolo e anzianità.

Valorizzazione delle persone

(%)	2011	2012	2013
Dipendenti coperti da management review (dirigenti) ^(a)	100	100	100
Dipendenti coperti da strumenti di valutazione delle performance (dirigenti, quadri e giovani laureati)	53	55	60
Dipendenti coperti da rilevazione del potenziale (giovani laureati ed esperti)	41	33	23 ^(b)

(a) La percentuale è riferita ai dirigenti sui quali il processo è applicabile.

(b) Flessione percentuale dovuta all'estensione del perimetro di analisi della popolazione dei giovani laureati fino a 7 anni di anzianità aziendale. Le attività di conoscenza e apprezzamento delle capacità delle persone di Eni sono proseguite nel corso del 2013 con un approccio sempre più orientato al deployment degli strumenti di sviluppo nelle realtà estere.

Nel corso del 2013 è stata realizzata, come ogni anno, la mappatura completa delle risorse manageriali attraverso lo strumento della management review. Per specifici segmenti di risorse manageriali è stata approfondita la valutazione di capacità e competenze, i cui risultati hanno contribuito all'aggiornamento dei "succession plan" e alla rappresentazione in occasione del comitato nomine di Eni per le posizioni di competenza. Il processo di mappatura delle risorse ha coinvolto anche la popolazione dei quadri e dei giovani laureati che annualmente vengono valutati dal proprio responsabile attraverso lo strumento della Segmentazione. In particolare, nel corso del 2013, sono state mappate più della metà dipendenti delle persone Eni e, in particolare, l'86% dei quadri e il 41% dei giovani laureati.

Prosegue l'impegno di Eni nella valutazione delle performance, con una copertura complessiva, in Italia e all'estero, pari al 97% dei dirigenti e al 57% di quadri e giovani laureati, per un totale complessivo del 60%. Nel corso del 2013 si è completata l'impostazione del nuovo processo di Performance e Feedback e sono stati avviati gli incontri di comunicazione necessari all'implementazione del sistema. Il nuovo processo prevede il coinvolgimento di tutta la popolazione aziendale, Italia ed estero, con obbligo di applicazione del performance management per tutti i dirigenti, i manager e i giovani laureati. Il processo di feedback è stato esteso a tutta la popolazione aziendale. Nel corso del 2014 sarà avviato un progetto di semplificazione dei due processi e dei tool a supporto al fine di aumentarne l'efficacia in termini di indirizzo, guida e monitoraggio dei risultati individuali e dei comportamenti da migliorare (anche con riferimento al processo di inserimento dei neoassunti), e di avviare progressivamente l'estensione del target del feedback.

Nel corso del 2013 sono state avviate complessivamente tre campagne di Prospettiva 360° (di cui due chiuse entro l'anno) per un totale di 370 partecipanti; di questi 157 hanno usufruito dell'erogazione in lingua inglese o francese. Il processo, che tra 2011 e 2012 aveva coinvolto risorse presenti in Italia, è finalizzato ad aumentare la consapevolezza dei partecipanti sui propri comportamenti acquisendo i punti di vista dei responsabili, dei pari/colleghi e dei collaboratori.

Per quanto riguarda la valutazione del potenziale, al fine di apprezzare al meglio l'internazionalità del business, si è scelto di estendere il perimetro di analisi, portando la popolazione dei giovani laureati ad una fascia di età che comprende le risorse fino ai 7 anni di anzianità (fino allo scorso anno era massimo a 5 anni). Per questa ragione, l'andamento della percentuale dei dipendenti coperti da rilevazione del potenziale (giovani laureati ed esperti), è l'indicatore che più risente dell'aumento del bacino di riferimento. Dalla lettura dei dati in termini assoluti, la tendenza del numero totale delle rilevazioni degli ultimi anni è in aumento: nel corso del 2013 sono state effettuate complessivamente 883 valutazioni; +10% rispetto al 2012 che contava un totale di 797 iniziative. Oltre a questo indice, degno di nota, è l'attività di valutazione che ha coinvolto nel corso dell'anno la popolazione dei quadri e dei dirigenti per un ammontare di 120 valutazioni di Individual Assessment e Management Appraisal.

La formazione

	2011	2012	2013
Ore di formazione per tipologia	(ore)		
- HSE e qualità	1.594.357	1.547.274	2.213.450
- Lingua ed informatica	297.012	311.142	339.058
- Comportamento/Comunicazione/Istituzionali	198.073	213.779	233.949
- Professionale - trasversale	320.211	251.668	334.018
- Professionale tecnico-commerciale	717.282	808.487	1.228.877
Spese in formazione ^(a)	(€ milioni)		
	49,98	55,67	75,91

(a) Il consuntivo include le attività svolte nel corso del 2013 nell'ambito del progetto Iraq per la controllata Zubair Field Operation Division.

Nel 2013 le ore di formazione hanno registrato un incremento di circa il 39% rispetto all'anno precedente, mentre la spesa complessiva ha registrato un incremento di circa il 36%, con uno sviluppo delle attività realizzate presso sedi estere.

Eni ha proseguito la collaborazione con il mondo accademico sviluppando il network universitario incentrato sulle tematiche Oil & Gas e, in generale, ampliando le relazioni con istituzioni accademiche e business school di prestigio. In particolare, attraverso Eni Corporate University, sono state attivate diverse iniziative con prestigiosi Atenei: il master "Petroleum Engineering and Operations" e la laurea magistrale "Petroleum Engineering" con il Politecnico di Torino; i master "Progettazione di Impianti Oil & Gas" e "Safety and Environmental Management in the Oil&Gas Industry" con l'Università di Bologna; le lauree magistrali "Orientamento Energetico - Idrocarburi" con il Politecnico di Milano e "Geologia degli Idrocarburi" con l'Università di Perugia; è stata attivata la quinta edizione del master di primo livello "Management of Health, Safety, Environment & Quality System" organizzato con l'Università di Pisa e con la collaborazione del consorzio QUINN; è stato realizzato il progetto "Integrated petroleum geoscience course" con l'Università di Perugia.

In collaborazione con SDA Bocconi School of Management è stata realizzata la 4° edizione dell'"Eni program for management development" che ha coinvolto 28 giovani quadri in sviluppo di tutte le realtà Eni in Italia e all'estero. Il programma è finalizzato a offrire metodologie e strumenti per l'acquisizione di una visione integrata dell'azienda, la comprensione delle dinamiche economico-finanziarie, la gestione di nuovi modelli di sviluppo del business in contesti internazionali e l'acquisizione di competenze di team leadership e team working.

In collaborazione con Imperial College Business School e Oxford Said Business School è stato realizzato un percorso di sviluppo di eccellenza, l'"ETS Summer School", per 35 giovani risorse su tematiche di general management, finanza e negoziazione.

Complessivamente nel 2013 sono stati gestiti e monitorati 160 partecipanti tra allievi dei master, studenti delle lauree magistrali e borsisti; tutti i partecipanti alle principali iniziative organizzate sono stati assunti dalle Società/Divisioni del Gruppo.

Formazione Anti-corruzione

La formazione Anti-corruzione è obbligatoria ed è estesa a tutto il personale a rischio, in Italia e all'estero. Essa ha l'obiettivo di illustrare le leggi anti-corruzione applicabili, il compliance program Anti-corruzione di Eni e di fornire le conoscenze e gli strumenti per riconoscere le condotte che possono costituire reati, le azioni da intraprendere, i rischi, le responsabilità e le sanzioni che possono derivarne, al fine di prevenire e contrastare eventi corruttivi.

La formazione è svolta attraverso corsi online (e-learning) ed eventi formativi in aula (workshop) tenuti dall'ufficio legale Anti-corruzione (ACLSU) in Italia e all'estero. Nel corso del 2012 è stata elaborata una nuova versione dell'e-learning in considerazione delle modifiche intervenute nella normativa internazionale in materia di Anti-corruzione e, di riflesso, nelle normative interne. Tale nuova versione dell'e-learning è stata erogata a partire dal 2013.

Nel 2013, con il nuovo ciclo di e-learning, sono state formate circa 9.200 risorse.

Con specifico riguardo agli eventi formativi in aula, nel 2013 sono stati effettuati 57 incontri (13 workshop Anti-corruzione presso società controllate all'estero; 5 incontri formativi dedicati a specifiche funzioni di Eni quali Affari Legali, Internal Audit, Comunicazione; 8 incontri formativi per top management; 4 incontri "Responsible Leadership"; 1 Welcome Board per i consiglieri di Eni e delle società controllate; 11 partecipazioni ai "Road Show sicurezza"; 15 incontri di "formazione istituzionale quadri") nel corso dei quali sono state incontrate circa 1.570 risorse.

Il coinvolgimento delle persone

		2011	2012	2013
Utenti con accesso al portale MyEni	(numero)	25.746	23.578	25.088
Programma Cascade: incontri realizzati		565	569	1.000 ^(a)
- Paesi coinvolti		40	44	44
- Soddisfazione dei partecipanti (feedback positivi sull'iniziativa)	(%)	87	88	87

(a) I primi incontri di business sono stati diffusi attraverso la intranet aziendale e sono stati privilegiati gli staff meeting di unità per tutti gli incontri successivi.

Nel 2013 il portale MyEni si è riconfermato il principale strumento di ingresso nel mondo Eni, di comunicazione e di supporto all'attività quotidiana. Visibile nella versione italiana a 25.088 persone, la versione internazionale (MyEni International) è oggi raggiungibile da ogni consociata collegata alla rete telematica Eni ed è pagina predefinita in 43 consociate, aperta a un totale di circa 8.100 persone.

Il programma Cascade, rivolto a tutte le persone di Eni con l'obiettivo di trasmettere le strategie della Società per area di business, è giunto nel 2013 alla sua settima edizione. Quest'anno è stata rinnovata la formula con l'obiettivo di rendere il programma più interattivo e tempestivo. È stata utilizzata l'intranet per diffondere i primi incontri di business e sono stati privilegiati gli staff meeting di unità per tutti gli incontri successivi. L'apprezzamento generale dell'iniziativa è stato elevato e in linea con quello del 2012. Il Cascade, oltre l'Italia, ha coinvolto altri 43 Paesi.

Anche per il 2013 prosegue l'impegno nel proporre un modello di welfare aziendale qualitativamente e quantitativamente consistente, quale leva di engagement per le persone di Eni. Vengono riconfermati gli ambiti prioritari di intervento individuati, legati ai temi di "Health Promotion", "Work-Life Balance", "Time & Money Saving".

Nel 2013, particolarmente rilevante è stato l'investimento nell'area "Health Promotion" con l'avvio del nuovo progetto "Previeni con eni", evoluzione