



Rapporto

sulla Responsabilità
Sociale ed Ambientale powered by EURHO - GR®

2014



Indice degli argomenti

02

pag. 04

Eurhonet & RSI

pag. 05

La responsabilità sociale ed ambientale nell'edilizia residenziale pubblica

pag. 06

Carta d'identità

pag. 07

RSI in ALER Brescia

pag. 08

1. Promuovere la sostenibilità sociale locale

pag. 12

2. Proteggere l'ambiente

pag. 16

3. Promuovere la sostenibilità economica

pag. 20

4. Promuovere il dialogo e il buon governo

pag. 24

5. Sviluppare le risorse umane

pag. 27

Metodologia e glossario



Emidio Ettore Isacchini
Presidente ALER Brescia

Quest'anno il nostro consueto Report di Responsabilità Sociale si presenta per l'ultima volta nella veste che conosciamo.

Le scelte legislative che Regione Lombardia ha compiuto in tema di riforma del mondo dell'edilizia residenziale pubblica nella nostra regione prevedono infatti la fusione per incorporazione delle attuali 13 aziende in 5 nuove "macro" Aler.

In forza di ciò Aler Brescia ha incorporato l'Aler di Cremona e l'Aler di Mantova, dando vita ad Aler Brescia-Cremona-Mantova, o più brevemente Aler BCM.

L'obiettivo della Regione è quello di ottimizzare i servizi erogati dalle aziende abbattendo i costi necessari a produrli.

Il nostro è quello di raggiungere tali obiettivi mantenendoci fedeli agli impegni di comunicazione sui risultati dell'attività aziendale che ormai da tempo abbiamo stretto con i nostri stakeholders garantendo come sempre trasparenza ed accountability sociale.

ITALIA

ALER Brescia - Brescia
ALER Milano - Milano
ARTE Genova - Genova
ATC Torino - Torino
ATER Treviso - Treviso
ARCA Puglia Centrale - Bari
IPES Bolzano - Bolzano

FRANCIA

Delphis - Paris
FSM - Melun
Habitat 62/59 Picardie - Calais
Le Foyer Rémois - Reims

GERMANIA

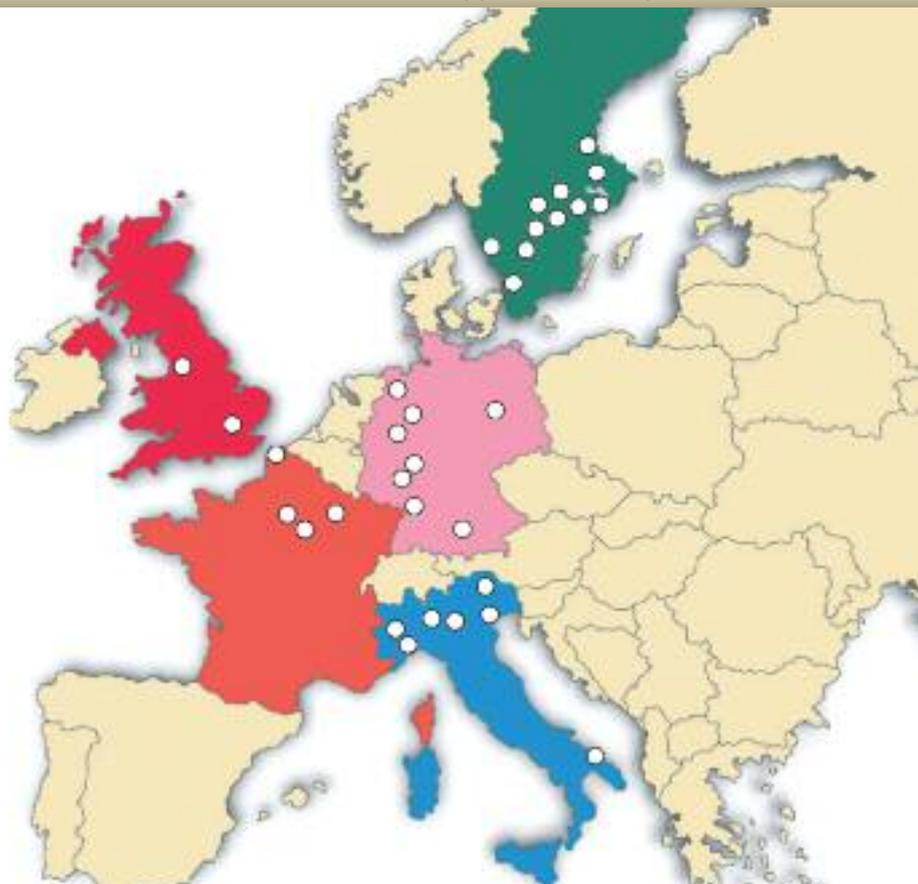
bauverein AG - Darmstadt
BWG - Bielefeld
DOGEWO 21 - Dortmund
GBG Mannheim - Mannheim
Gewoba - Bremen
GWG München - München
PRO POTSDAM - Potsdam
VOLKSWOHNUNG - Karlsruhe

SVEZIA

Bostadsbolaget - Göteborg
Botkyrkabyggen - Botkyrka
Familjebostäder - Stockholm
Gavlegårdarna - Gävle
Helsingborgshem - Helsingborg
Hyresbostäder - Norrköping
Mimer - Västerås
ÖrebroBostäder - Örebro
Stångåstaden - Linköping
VätterHem - Jönköping
Uppsalahem - Uppsala

REGNO UNITO

Bolton at home - Bolton
Poplar Harca - London



La Rete Europea di Alloggi Sociali, Eurhonet, è una rete che raggruppa circa trenta organizzazioni di alloggi sociali in Francia, Germania, Italia, Svezia e Regno Unito.

Il denominatore comune di tutte le aziende è l'attività di gestione di alloggi sociali o pubblici. Benchè tutti i paesi partecipanti abbiano diverse normative che disciplinano l'attività degli organismi di edilizia sociale, tutti hanno una finalità in comune che consiste nel lavorare per una società sostenibile dove le ricadute sull'ambiente siano minimizzate in virtù di azioni consapevoli.

Eurhonet gestisce diversi progetti, uno dei quali è finalizzato a produrre un modello per le organizzazioni associate che permetta di relazionare la propria attività sulla base di criteri di responsabilità sociale - RSI. Il presente rapporto è stato redatto utilizzando questo modello.

Il concetto di responsabilità sociale può essere interpretato in diversi modi. La visione di Eurhonet della responsabilità sociale è dimostrare come gli organismi associati abbiano volontariamente incorporato aspetti sociali ed ambientali nell'attività in cooperazione con i propri portatori d'interesse. Tutto ciò in una prospettiva di responsabilità e di sostenibilità sociale, ambientale ed economica, mantenendo allo stesso tempo un atteggiamento etico verso i dipendenti.

La responsabilità sociale e ambientale nell'edilizia residenziale pubblica

01

PROMUOVERE LA SOSTENIBILITA' SOCIALE LOCALE

- Fornire una risposta orientata ai fabbisogni abitativi
- Fornire misure di sostegno alle famiglie svantaggiate
- Promuovere iniziative di coesione sociale

02

PROTEGGERE L'AMBIENTE

- Promuovere la sfida ambientale nell'housing sociale
- Promuovere azioni di riqualificazione tecnologica
- Sviluppare progetti innovativi di risparmio energetico

03

PROMUOVERE LA SOSTENIBILITA' ECONOMICA

- Sostenere l'economia locale
- Effettuare acquisti responsabili
- Mantenere la qualità del parco locativo

04

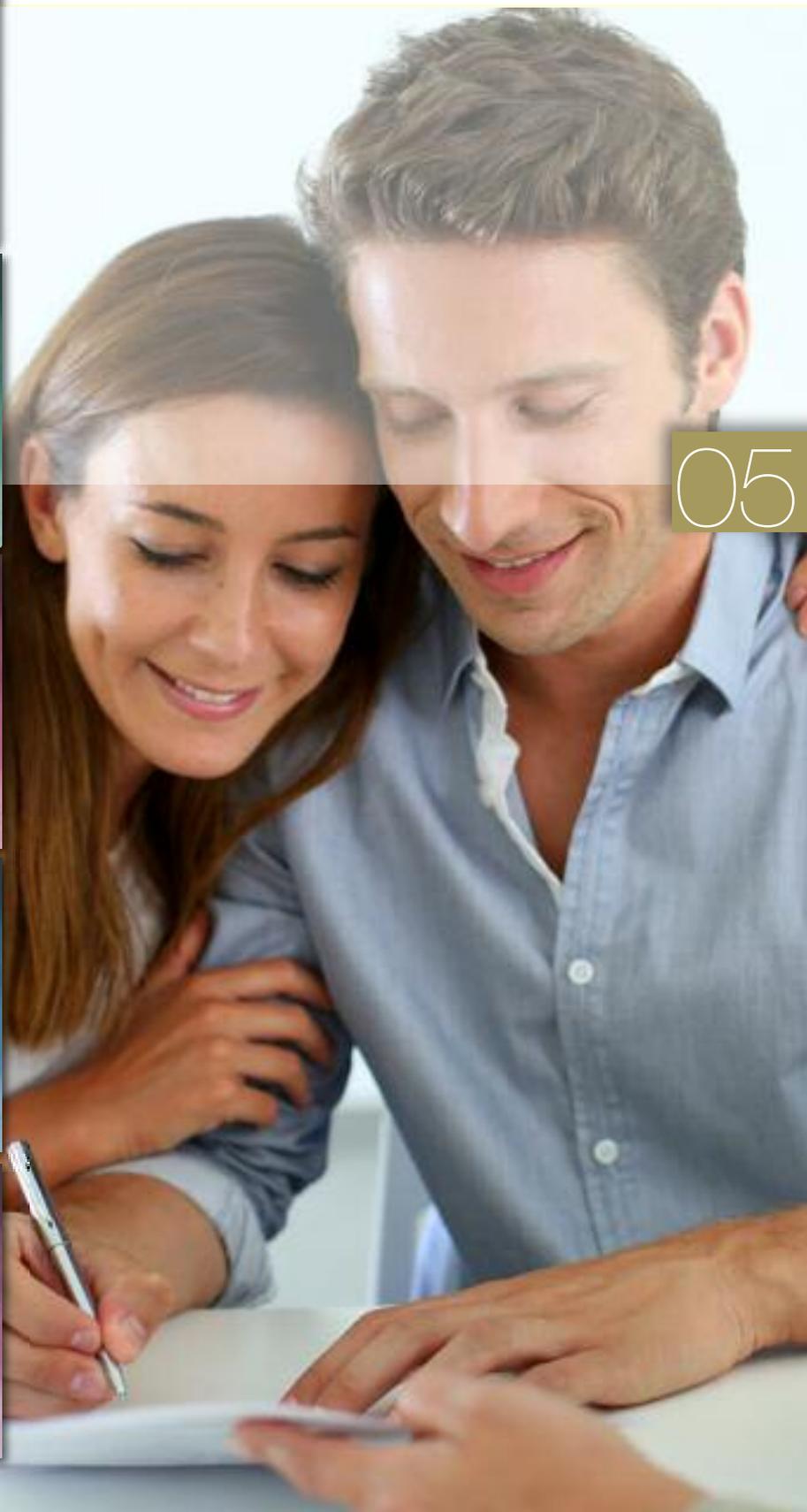
PROMUOVERE IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDERS

- Verificare la soddisfazione con gli stakeholders
- Incoraggiare la partecipazione
- Operare all'insegna della trasparenza e dell'eticità

05

SVILUPPARE LE RISORSE UMANE

- Valorizzare le risorse umane
- Sviluppare la qualificazione e la formazione
- Promuovere una politica di conciliazione lavoro-famiglia



05

Carta d'identità



Provincia di Brescia

ALER di Brescia è un ente pubblico di natura economica, obbligato al pareggio di bilancio, dotato di personalità giuridica, di autonomia imprenditoriale e organizzativa, patrimoniale e contabile e dotato di proprio statuto, approvato dalla Giunta Regionale.



00 Numeri chiave

N.	NOME DELL'INDICATORE	2012	2013	2014
01	PATRIMONIO			
	Numero alloggi in locazione			
	alloggi in proprietà	7.025	7.159	7.158
	alloggi gestiti conto terzi	3.898	3.908	3.956
	totale	10.923	11.067	11.114
	Suddivisione alloggi per tipo di canone (proprietà Aler) (%)			
	sociale	91,30	91,05	91,04
	moderato	0,43	0,84	0,84
	altro	8,27	8,12	8,12
	Suddivisione alloggi per numero di stanze (%)			
	2 stanze	23,16	24,32	24,42
	3 stanze	36,20	35,76	35,68
	4 stanze	40,64	39,92	39,90
	Suddivisione alloggi per periodo di costruzione (decenni) (%)			
	decennio 2004 - 2014	12,71	13,27	13,01
	decennio 1993 - 2003	10,12	11,13	10,45
	decennio 1982 - 1992	15,94	14,89	15,48
	decennio 1971 - 1981	36,80	36,51	36,84
	decennio 1960 - 1970	9,55	9,61	9,47
	fino al 1959	14,88	14,58	14,75
02	CANONE DI LOCAZIONE IN BASE AL TIPO DI UNITÀ ABITATIVE			
	Canone medio di locazione per tipologia locativa (solo locati) (Euro/m²/mese)			
	canone sociale	2,19	2,17	2,11
	canone moderato	5,07	4,98	4,97
05	FATTURATO			
	Fatturato complessivo (Euro)	20.934.351	20.367.785	19.973.957
	Fatturato generato da canoni (Euro)	14.228.646	14.226.355	13.947.174
07	NUMERO DI DIPENDENTI			
	Numero impiegati (FTE)	88,39	88,05	86,13



Giacomina Bozzoni
Direttore Generale ALER Brescia

Il lungo percorso che l'Azienda ha dovuto compiere per giungere alla fine dell'anno alla incorporazione delle Aler di Cremona e di Mantova, come previsto dalla legge di riforma del sistema delle aziende di edilizia residenziale pubblica emanata da Regione Lombardia nel dicembre 2013, ha caratterizzato e condizionato tutta l'attività svolta dalla nostra struttura.

Si è infatti resa necessaria una profonda e dettagliata analisi di tutti gli asset aziendali, sia quantitativo-contenutistica che formale, che ciascuna delle tre Aler coinvolte portava come "dote" nell'operazione societaria straordinaria di fusione per incorporazione.

Questo sforzo di analisi e sistemazione di tutti gli elementi necessari alla fusione ha impegnato praticamente tutte le risorse aziendali in uno sforzo straordinario che ovviamente non ha potuto essere affrontato in esclusiva ma al contrario si è sommato alle normali attività che la struttura ha dovuto comunque svolgere continuando a garantire il consueto standard di erogazione delle prestazioni e dei servizi.

Proviamo quindi una certa soddisfazione nel documentare nelle prossime pagine di questo report quanto l'azienda è comunque riuscita a fare in questo complesso momento di radicale mutamento degli assetti. Siamo riusciti a mantenere attivo il nostro impegno nella attività di promozione della socialità nei nostri quartieri, come vedrete nel capitolo a ciò dedicato.

Abbiamo riservato come sempre una particolare attenzione alle tematiche di carattere ambientale realizzando interventi di sperimentazione eco sostenibile a Desenzano ed abbiamo dato corso ad iniziative di riqualificazione ambientale che hanno visto il coinvolgimento attivo degli inquilini come nel progetto Soijdo descritto nell'apposita sezione.

In ultimo abbiamo adottato un importante strumento di facilitazione dei rapporti tra i nostri stakeholders e l'azienda realizzando la Carta dei Servizi in cui abbiamo declinato in modo chiaro e trasparente i nostri impegni verso l'utenza e la collettività.

01

Promuovere la sostenibilità sociale locale

08



AUMENTARE LA SOCIALITÀ NEI QUARTIERI DI EDILIZIA SOCIALE PUBBLICA

Per garantire maggiore socialità all'interno dei propri quartieri, Aler ha partecipato ad un bando regionale di finanziamento di progetti finalizzati a migliorare le condizioni sociali ed ad accrescere i momenti di aggregazione tra gli inquilini delle case di edilizia residenziale pubblica.

Attraverso l'esperienza del Contratto di Quartiere, progetto di riqualificazione urbana e sociale sperimentato nel quartiere di Sanpolo a Brescia, abbiamo infatti potuto verificare quanto iniziative di questo tipo siano produttive di risultati utili sia per chi vive in queste realtà che per chi gestisce il patrimonio immobiliare.



Dove cresce la partecipazione attiva alla vita ed alle scelte della comunità, diminuiscono il disagio sociale e le difficoltà legate alla gestione dell'edilizia residenziale pubblica.



Con il progetto presentato, Aler intende raggiungere numerosi importanti obiettivi.

Il primo consiste nel dare

sostegno alla promozione ed allo sviluppo di nuove forme organizzative

per gestire meglio l'intermediazione tra inquilini e proprietà mediante l'inserimento di figure dedicate.

LE BUONE PRATICHE

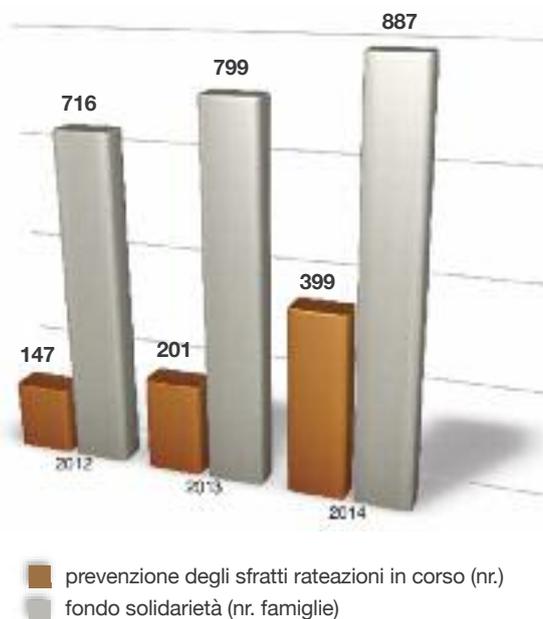
IL PROGETTO EIRENE

Grazie alla collaborazione con la cooperativa sociale Gruppo Eva è stato possibile attivare il progetto Eirene, aderendo all'iniziativa europea di promozione della mediazione civica.

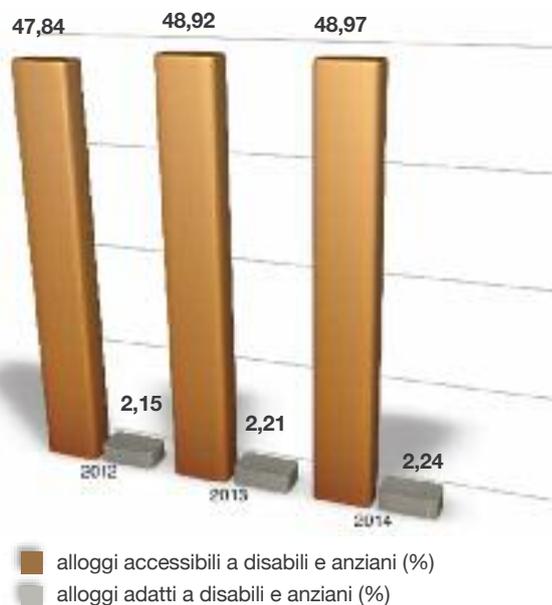
Il progetto Eirene si inserisce nell'attività promossa dall'Unione Europea in termini di giustizia civile e individua quale strumento elettivo per la gestione dei conflitti la mediazione civica condotta da soggetti qualificati. Sono stati individuati alcuni ambiti nei quali promuovere la sensibiliz-

zazione tra i quali anche la condominialità e le criticità collegate ad essa. La sperimentazione aveva come obiettivo la gestione della situazione problematica di un nucleo familiare assegnatario di un alloggio di edilizia residenziale pubblica attraverso una attività di responsabilizzazione alle tematiche della convivenza civile e del rispetto delle regole nonché di educazione all'economia domestica. L'approccio alla situazione familiare è avvenuto in modo assolutamente personalizzato, calibrando gli interventi in modo da assicurare l'efficacia della mediazione.

SOC. 1 RESPONSABILITÀ SOCIALE IN QUALITÀ DI FORNITORE DI UN SERVIZIO DI INTERESSE GENERALE



SOC. 2 RESPONSABILITÀ SOCIALE IN QUALITÀ DI FORNITORE DI ALLOGGI: RISPONDERE ALLE ESIGENZE DEGLI INQUILINI E GARANTIRE LA LORO QUALITÀ DI VITA



Il secondo prevede la promozione dell'autogestione da parte degli inquilini intendendo l'auto-organizzazione come un'opportunità per migliorare la condizione propria dell'inquilino

che passa così da fruitore passivo di un servizio ad attore consapevole e coinvolto nelle scelte che lo riguardano direttamente.

Il terzo ha come scopo il contrasto della morosità incolpevole

(determinata cioè da fattori indipendenti dalla volontà prima del debitore come ad esempio la perdita del lavoro in assenza di fonti diverse di reddito) attraverso percorsi di reinserimento professionale e strumenti di politica attiva del lavoro, mediante la diffusione di una cultura della gestione del budget familiare in via preventiva e la previsione di attività di vario genere da affidare ad inquilini morosi da remunerare a deconto del debito incolpevolmente accumulato.

L'ultimo obiettivo persegue il contrasto del disagio sociale attraverso uno screening dell'inquinato

che permetta di prevenire i processi disgregativi e promuova la costituzione o il rafforzamento di laboratori sociali all'interno dei quartieri dove possano essere prese in carico le situazioni di fragilità.



Quadro di sintesi

01

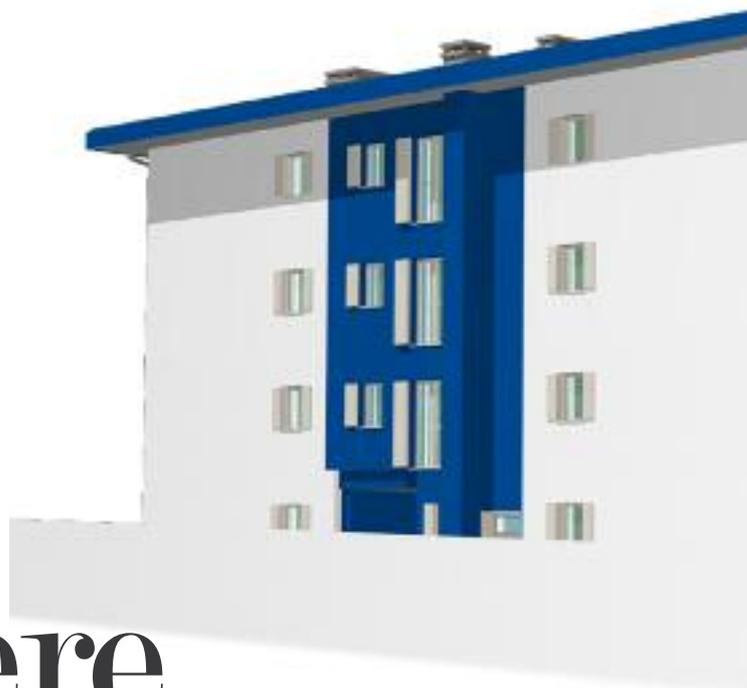
Promuovere la sostenibilità sociale locale

N.	NOME DELL'INDICATORE	2012	2013	2014
SOC. 1 RESPONSABILITÀ SOCIALE QUALE FORNITORE DI UN SERVIZIO DI INTERESSE GENERALE: GARANTIRE A TUTTI L'ACCESSO ALLA CASA				
SOC. 1.3	Incremento offerta locativa (%)	1,14	1,91	-0,01
SOC. 2.3	Incremento annuo canoni sociali (%)	-0,19	-0,08	-0,32
SOC. 3.4	Prevenzione degli sfratti Rateazioni in corso (nr.)	147	201	399
	Fondo solidarietà (Euro e nr. posizioni)	Euro nr. famiglie 163.219,48 716	Euro nr. famiglie 207.548,09 799	Euro nr. famiglie 244.265,98 887
	Partenariati con soggetti specializzati (nr. e descrizione)	2 - Coop. Sociale Onlus La Rete - Gruppo Elefanti Volanti Andropolis	2 - Coop. Sociale Onlus La Rete - Gruppo Elefanti Volanti Andropolis	2 - Coop. Sociale Onlus La Rete - Gruppo Elefanti Volanti Andropolis
	Misure di prevenzione per gli sfratti (descrizione)	Progetto contenimento sfratti, tavolo di lavoro con servizi sociali	Progetto contenimento sfratti, tavolo di lavoro con servizi sociali	Progetto contenimento sfratti, tavolo di lavoro con servizi sociali
SOC. 2 RESPONSABILITÀ SOCIALE IN QUALITÀ DI FORNITORE DI ALLOGGI: RISPONDERE ALLE ESIGENZE DEGLI INQUILINI E GARANTIRE LA LORO QUALITÀ DI VITA				
SOC. 6.1	Alloggi accessibili a disabili e anziani (%)	47,84	48,92	48,97
	Alloggi adatti a disabili e anziani (%)	2,15	2,21	2,24
SOC. 3.1	Quota della mobilità interna nell'assegnazione di alloggi (%)	16,14	18,00	24,20
SOC. 7.1	Politiche per la sicurezza (descrizione)	Portierato sociale, videosorveglianza, illuminazione, prevenzione abusivismo, portierato sociale mobile, collaborazione con enti locali e istituzioni per assicurare sicurezza e legalità	Portierato sociale, videosorveglianza, illuminazione, prevenzione abusivismo, portierato sociale mobile, collaborazione con enti locali e istituzioni per assicurare sicurezza e legalità	Portierato sociale, videosorveglianza, illuminazione, prevenzione abusivismo, portierato sociale mobile, collaborazione con enti locali e istituzioni per assicurare sicurezza e legalità
SOC. 3 RESPONSABILITÀ SOCIALE IN QUALITÀ DI FORNITORE DI ALLOGGI: INVESTIRE NELLA QUALITÀ DI VITA DELLA COMUNITÀ				
SOC. 4.1	Iniziative di coesione sociale (descrizione)	Portierato sociale, mediazione, accompagnamento erp, festa dei vicini, contratto di quartiere, progetto di coesione sociale finanziato da Fondazione Cariplo, progetti di aggregazione destinati ai giovani, progetti di aggregazione sociale e per il coinvolgimento attivo della cittadinanza	Portierato sociale, mediazione, accompagnamento erp, festa dei vicini, contratto di quartiere, progetto di coesione sociale finanziato da Fondazione Cariplo, progetti di aggregazione destinati ai giovani, progetti di aggregazione sociale e per il coinvolgimento attivo della cittadinanza	Portierato sociale, mediazione, accompagnamento erp, festa dei vicini, contratto di quartiere, progetto di coesione sociale finanziato da Fondazione Cariplo, progetti di aggregazione destinati ai giovani, progetti di aggregazione sociale e per il coinvolgimento attivo della cittadinanza
SOC. 8.1	Parte del fatturato investito in rinnovo urbano per aree con esigenze speciali (Euro - %)	Euro % 14.052.681,00 67,13	Euro % 1.183.971,00 5,81	Euro % 1.043.261,00 5,22
	% di progetti finanziati con contributi pubblici	45,00	43,41	37,46

02

ALER Brescia

Rapporto sulla responsabilità sociale ed ambientale



Proteggere l'ambiente

12



RIQUALIFICAZIONE ENERGETICA A DESENZANO: SPERIMENTATA LA STRADA DELLA PARTECIPAZIONE PER RISPARMIARE ENERGIA

Per poter realizzare anche in questo periodo di crisi economica interventi di riqualificazione energetica (normalmente a costi elevati ed a carico della sola Aler), è stato siglato un accordo tra Aler e assegnatari, sottoscritto anche dai sindacati dell'utenza, che prevede una compartecipazione ai costi da parte di inquilini e proprietari.

Aler ha anticipato tutti i costi per il recupero energetico di due fabbricati a Desenzano, realizzato anche grazie alle fruttuose esperienze maturate nell'ambito della sperimentazione europea di Eurhonet, che hanno portato l'indice di prestazione energetica





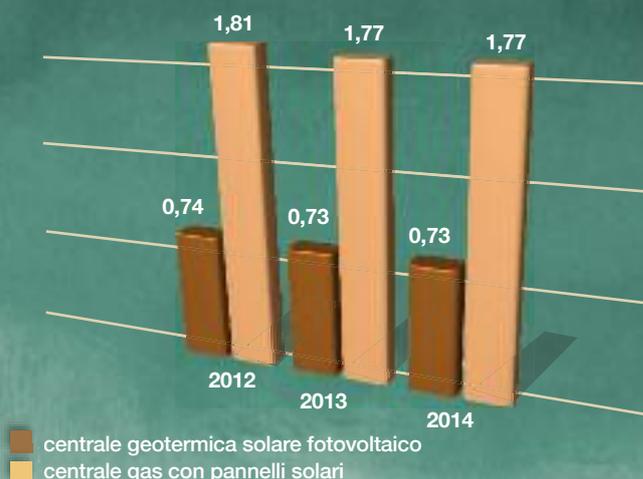
(EPH) dagli iniziali 245 kw/m²/anno agli attuali 45 kw/m²/anno, assicurando un risparmio di circa l'80%.

Gli inquilini partecipano alla spesa attraverso l'impegno assunto di corrispondere per i primi 13 anni successivi all'intervento, lo stesso importo pagato per il riscaldamento nelle ultime stagioni termiche antecedenti i lavori, rinunciando temporaneamente ai vantaggi economici connessi al risparmio energetico ottenuto.

Per agevolare gli inquilini in questo lasso di tempo e per promuovere un uso energeticamente corretto degli alloggi attraverso l'utilizzo di buone pratiche (ad esempio mantenendo la temperatura dell'alloggio non superiore ai 20°), è stato previsto uno sconto del 30% sul costo del riscaldamento nell'ipotesi di raggiungimento dell'obiettivo di un risparmio energetico misurato superiore al 50%.

Dal 14° anno gli inquilini pagheranno invece in base all'effettivo consumo, godendo appieno dei benefici conseguenti all'intervento.

ENV 2.2 QUOTA DEL PATRIMONIO ALIMENTATO CON ENERGIA RINNOVABILE (%)





ALER Brescia

LE BUONE PRATICHE

PROGETTO SOJIDO

Le problematiche di scarso rispetto dell'ambiente coinvolgono comunità, paesi e nazioni.

Là dove è possibile le azioni di sostegno alla cura dell'ambiente possono essere efficacemente attuate anche attraverso forme di cooperazione che, partendo dal basso, possono costituire da stimolo e volano per iniziative di portata più diffusa e generalizzata.

Riconoscendo il valore della cittadinanza attiva, Aler e la cooperativa sociale Gruppo Eva hanno attivato una collaborazione per la sperimentazione nella realtà del quartiere di edilizia residenziale pubblica di Sanpolino del Sojido, ovvero di quella pratica giapponese che in italiano assume più o meno il significato di 'via della pulizia'.



Attraverso la pratica del Sojido i cittadini, con la collaborazione di una rete di associazioni, enti, imprese ed esercizi commerciali, diventano protagonisti della cura del loro quartiere e si assumono la responsabilità della manutenzione e della pulizia delle strade in cui vivono.

Oltre a combattere e prevenire il degrado, questa attività collettiva permette di recuperare aree pubbliche che sono bene comune della città e di sviluppare quella collaborazione e quello spirito di squadra che aiutano la responsabilizzazione ed il senso di appartenenza ad una collettività.

La comunità acquisisce così identità e forza e riacquista un rapporto di vicinanza e collaborazione che diventano esempio contagioso di riconosciuta virtuosità.

Il quartiere diventa quasi un prolungamento della propria casa, al quale dedicare attenzione.

La gestione partecipata alla pulizia del quartiere permette infine un risparmio di fondi che possono essere destinati ad altre iniziative utili.



Quadro di sintesi

02 Proteggere l'ambiente

N.	NOME DELL'INDICATORE	2012	2013	2014
ENV. 1	RIDUZIONE IMPATTO AMBIENTALE SUL CLIMA E SULLE RISORSE ENERGETICHE			
ENV. 2.1	Energia utilizzata e gas serra emessi dal patrimonio e dalle nuove unità costruite negli ultimi 5 anni			
	patrimonio: media energia utilizzata (Kwh/m ² /anno)	167	167	167
	alloggi costruiti negli ultimi 5 anni: media energia utilizzata (Kwh/m ² /anno)	28,51	28,51	28,51
	patrimonio: media emissioni gas serra (Kg/CO ₂ /m ² /anno)	33,40	33,40	33,40
	alloggi costruiti negli ultimi 5 anni: media emissioni gas serra (Kg/CO ₂ /m ² /anno)	5,72	5,72	5,72
ENV. 2.2	Quota del patrimonio alimentato con energia rinnovabile (%)			
	centrale geotermica solare fotovoltaico	0,74	0,73	0,73
	centrale gas con pannelli solari	1,81	1,77	1,77
	Totale alloggi	2,55	2,50	2,50
ENV. 2	RIDUZIONE IMPATTO AMBIENTALE DELLE ABITAZIONI			
ENV. 3.1	Quota abitazioni dotate di dispositivi per il risparmio idrico (%)	0,00	0,00	0,00
	Quota abitazioni dotate di impianto per la raccolta idrica (%)	0,00	0,00	0,00
	Sensibilizzazione dei residenti sul risparmio idrico	no	no	no
ENV. 5.1	Sensibilizzazione residenti sul rispetto dell'ambiente (rifiuti e risparmio idrico)	si Progetto "Con-dividere la sostenibilità"	si Iniziativa Partecipazione attiva dei residenti al risparmio energetico	si Iniziativa Partecipazione attiva dei residenti al risparmio energetico
	Sensibilizzazione degli stakeholders sui comportamenti sostenibili nella propria sfera di influenza	si - Progetto "La meta è la metà" - GPP	si - Progetto "La meta è la metà" - GPP	si Progetto "La meta è la metà" - GPP

Promuovere la sostenibilità economica

16

LA FUSIONE PER INCORPORAZIONE - ECONOMIE

Con la legge n.17 del dicembre 2013, Regione Lombardia ha disposto una profonda modifica del mondo dell'edilizia residenziale pubblica in Lombardia.

Le originarie 13 Aler, che corrispondevano agli ambiti territoriali delle 13 province lombarde oltre a Busto Arsizio, sono state ridotte attraverso un processo di fusione per incorporazione a sole 5 aziende suddivise territorialmente in unità organizzative e gestionali (UOG) che rappresentano le articolazioni territoriali sovraprovinciali dell'azienda.

I mutamenti non hanno riguardato solo il numero complessivo e la competenza territoriale delle aziende ma hanno anche inciso sulla loro governance.





Azienda Lombarda per l'Edilizia Residenziale
di Brescia-Cremona-Mantova

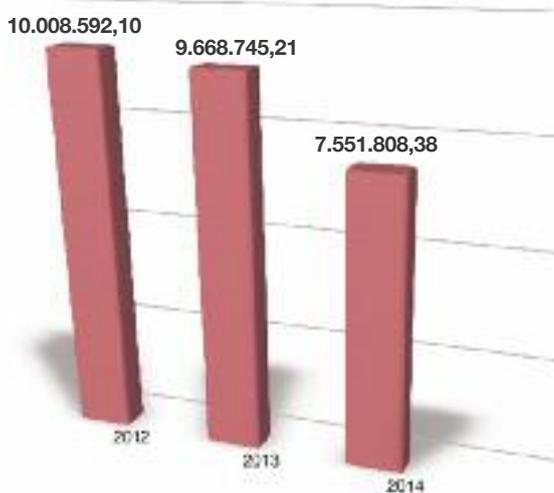


La legge di riforma ha infatti abolito i consigli di amministrazione (che in precedenza erano formati da 7 membri ciascuno) ed ha affidato la gestione ad un Presidente che svolge funzioni di legale rappresentante ed amministratore unico.

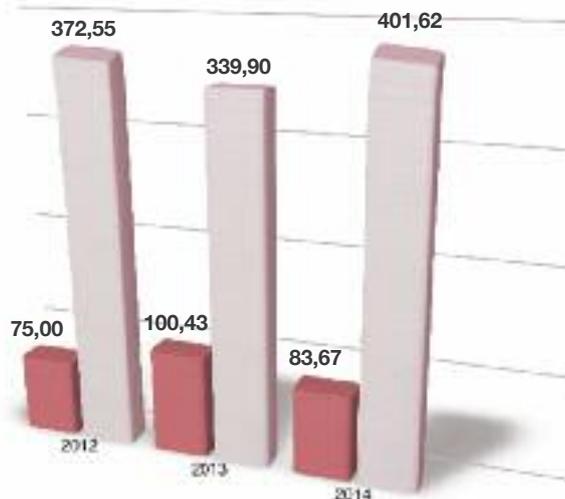
L'obiettivo era quello di consentire un risparmio immediato dei costi legati alla presenza di un consiglio di amministrazione e di favorire economie gestionali attraverso l'accorpamento, l'unificazione e la standardizzazione dei processi.



ECO. 1.1 MANTENERE E SVILUPPARE L'ATTIVITÀ ATTRAVERSO UNA GESTIONE RESPONSABILE



Investimento medio annuo per aumentare il patrimonio (Euro)



Investimento medio annuo per alloggio in:
 ■ manutenzione straordinaria (Euro/alloggio)
 ■ manutenzione ordinaria (Euro/alloggio)

18



Il 2014 è stato un anno di grande impegno per l'azienda, in cui tutte le risorse hanno contribuito allo sforzo che è stato necessario compiere per svolgere tutte le attività preliminari e poter giungere alla stipula dell'atto di fusione fissato per il mese di novembre.

Il 2015 e gli anni a venire saranno invece connotati dall'impegno dell'Azienda per favorire e poi portare compiutamente a termine la omogeneizzazione delle attività tra le diverse articolazioni territoriali e giungere alla completa fusione delle singole aziende in una sola realtà.

Quadro di sintesi

03

Promuovere la sostenibilità economica

N.	NOME DELL'INDICATORE	2012	2013	2014
ECO. 1 MANTENERE E SVILUPPARE L'ATTIVITÀ ATTRAVERSO UNA GESTIONE RESPONSABILE				
ECO. 1.1	Investimento medio annuo per aumentare il patrimonio (Euro)	10.008.592,10	9.668.745,21	7.551.808,38
	Quota di fatturato investita per aumentare il patrimonio con nuove costruzioni (%)	43,83	45,15	36,68
	Investimento medio annuo in acquisti per aumentare il patrimonio (Euro)	5.149.798,93	2.725.996,84	1.975.571,27
	Quota di fatturato investita in acquisti per aumentare il patrimonio (%)	22,55	12,73	9,60
	Investimento medio annuo per alloggio in manutenzione straordinaria (Euro/alloggio)	75,00	100,43	83,67
	Quota di fatturato investita nel patrimonio esistente per manutenzione straordinaria (%)	2,31	3,36	2,91
	Investimento medio annuo in manutenzione ordinaria per alloggio al 31/12 (Euro/alloggio)	372,55	339,90	401,62
ECO. 1.3	Tasso di sfittanza al 31/12 (%)	7,39	8,42	7,75
	Tasso di sfittanza per ragioni tecniche al 31/12 (%)	1,20	0,98	0,98
	Tasso sfittanza < 3 mesi (al 31/12) esclusi i casi per ragioni tecniche (%)	1,91	0,57	0,66
	Tasso sfittanza > 3 mesi (al 31/12) esclusi i casi per ragioni tecniche (%)	4,28	6,87	6,12
ECO. 2 CONTRIBUTO PER UNO SVILUPPO ECONOMICO RESPONSABILE E SOSTENIBILE				
ECO. 2.1	Distribuzione reddito agli SH (KEuro)			
	tasse	3.445,59	2.919,69	2.768,70
	personale	6.510,97	6.348,08	6.249,72
	fornitori	22.171,08	25.002,59	10.595,46
	contributi	7,49	3,19	4,64
	banche	871,76	808,36	761,46
	totale	33.006,89	35.081,91	20.379,98
	Valore Aggiunto	10.828,58	9.748,29	9.562,84
	Tempo medio liquidazione fornitori (pagamento fatture) (giorni)	43,50	42,67	53,89
	% di fatture liquidate entro 60 giorni dal ricevimento (%)	78,80	81,45	79,73

04

Promuovere il dialogo e il buon governo

20



**Lei non ha ancora letto
la nuova Carta dei Servizi.
E tu?**



Come ottenere una casa di edilizia residenziale pubblica? Quali sono i diritti e doveri dell'utente? Come gestire la casa? Come richiedere un intervento di manutenzione? Come installare un radiatore? Con chi è possibile parlare per avere informazioni? Per una risposta chiara e precisa, leggere la nuova Carta dei Servizi, promossa da Regione Lombardia e strutturata in capitoli di facile consultazione. Offre tutte le modalità per accedere ai nostri servizi, compresi i recapiti telefonici, indirizzi mail, giorni e orari degli uffici che possono aiutarvi a risolvere il vostro problema.

La nuova Carta dei Servizi è consultabile sul sito www.aler.bs.it alla voce "Guide e regolamenti". Buona lettura.



LA NUOVA CARTA DEI SERVIZI

Nel 2014 Aler Brescia ha svolto il ruolo di capo progetto nella realizzazione della Carta dei Servizi, promossa da Regione Lombardia ed estesa a tutte le Aler lombarde.

La Carta dei Servizi è il documento che guida gli utenti all'interno del mondo dei servizi abitativi pubblici.

Ha l'obiettivo di informare, rendere accessibili e fruibili i servizi al cittadino, diffondere la piena conoscenza dei diritti e dei doveri e promuove una forma di amministrazione trasparente, capace di ascoltare, interpretare e soddisfare le esigenze dei propri utenti.

Gli impegni che le aziende si assumono nei confronti dei cittadini sono chiari e definiti.

Come ottenere una casa di edilizia residenziale pubblica? Quali sono i diritti ed i doveri dell'utente? Come si deve gestire la casa? Come si può richiedere un intervento manutentivo?



Regione Lombardia



Quali sono i tempi di risposta o intervento che l'azienda si impegna a rispettare? Tutte queste domande e molte altre ancora possono trovare risposta con la consultazione della Carta dei Servizi.

La carta, disponibile sul sito internet aziendale ed in forma cartacea, è strutturata in sette capitoli di facile consultazione (la versione web è anche interattiva) ed offre informazioni dettagliate sulle modalità per accedere ai servizi offerti da Aler, sui tempi di risposta, sui recapiti telefonici, indirizzi mail, orari di apertura degli uffici ect, per aiutare l'utente a dialogare in modo consapevole, diretto e pratico con l'azienda.

Anche la veste grafica è stata studiata con grande attenzione per realizzare un prodotto che renda semplice la consultazione ed il reperimento delle varie informazioni e per rendere accattivante la pubblicazione.





MANUTENZIONI: IL RISPETTO DEGLI IMPEGNI ASSUNTI CON L'UTENZA

La verifica che viene periodicamente condotta sul rispetto dei tempi di esecuzione delle prestazioni di manutenzione elencate all'interno della Carta dei Servizi ha dato riscontri positivi.

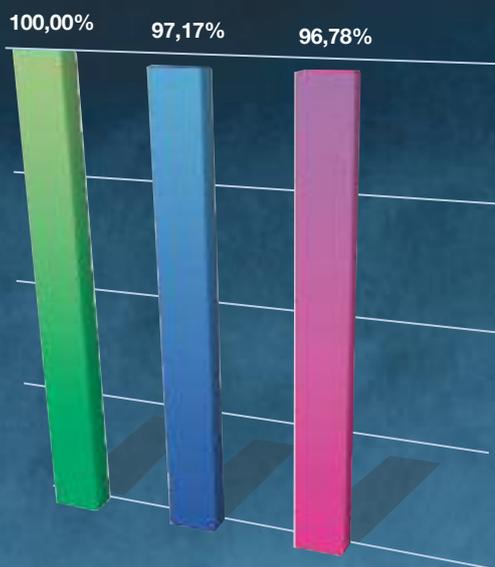
Gli interventi manutentivi classificati come urgentissimi, cioè indifferibili per la loro gravità intrinseca, per il disagio arrecato agli utenti o per la pericolosità potenziale e quindi da eseguirsi entro le 24 ore dalla segnalazione, sono stati eseguiti nei termini previsti nel 100% dei casi.

Gli interventi urgenti, da svolgersi entro le 48 ore dalla richiesta, sono stati eseguiti nei termini attesi nel 97,17% dei casi.

Gli interventi ordinari, e cioè quegli interventi che debbono essere assicurati entro 20 giorni dalla richiesta, sono stati realizzati tempestivamente nel 96,78 % dei casi.

I dati consentono quindi di dire che Aler interviene tempestivamente per la risoluzione di problematiche di tipo manutentivo in oltre il 96% dei casi e che in presenza di situazioni di particolare gravità, la risposta è assicurata prontamente nel 100 % dei casi.

22



Interventi di manutenzione evasi entro i tempi previsti:

- urgentissimi - entro 24 ore
- urgenti - entro 48 ore
- ordinari - entro 20 giorni



Quadro di sintesi

04 Promuovere il dialogo e il buon governo

N.	NOME DELL'INDICATORE	2012	2013	2014
GOV. 1	SCELTE RESPONSABILI E STRUTTURE SISTEMI DI GESTIONE			
	Possesso della certificazione di sistemi di gestione o di certificazione per la responsabilità sociale	si ISO 9000:2008 (2001)	si ISO 9000:2008 (2001)	si ISO 9000:2008 (2001)
GOV. 5	PRESENZA FEMMINILE NELLE POSIZIONI DIRETTIVE			
GOV. 5.1	Presenza femminile nel Consiglio di Amministrazione (%)	0,00	0,00	0,00
	Presenza femminile nelle posizioni direttive di vertice (%)	50,00	50,00	50,00
	Presenza femminile nelle posizioni direttive (%)	50,00	50,00	50,00
	Presenza femminile in azienda (%)	57,61	58,70	56,67

05

Sviluppare le risorse umane

24

LA FUSIONE: OPPORTUNITÀ DI CRESCITA PER IL PERSONALE

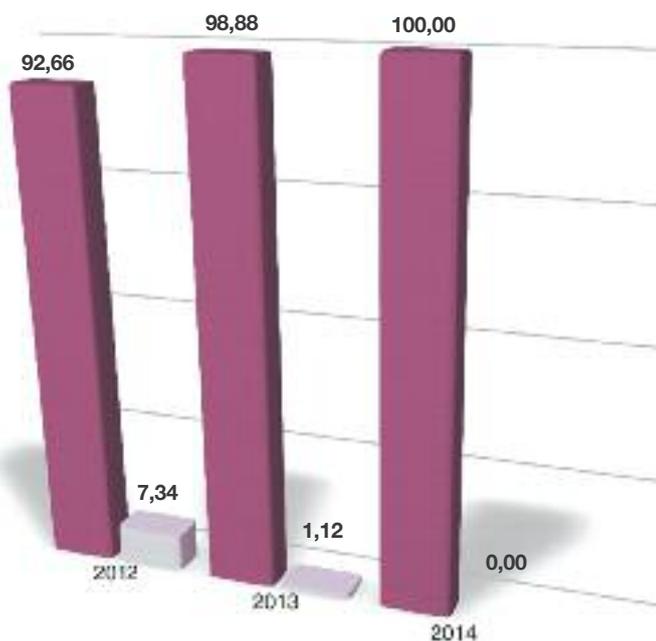
La fusione per incorporazione di Aler Cremona ed Aler Mantova in Aler Brescia ha caratterizzato e condizionato l'attività aziendale nel corso dell'intero anno appena trascorso.

Questa operazione societaria straordinaria ha infatti richiesto che tutto il personale aziendale concorresse all'obiettivo comune di giungere

all'atto di fusione, fissato per la fine di novembre 2014, avendo portato a termine una serie di attività preliminari assolutamente necessarie, come ad esempio la verifica e l'eventuale correzione o completamento di tutti i dati patrimoniali relativi agli immobili posseduti (in totale oltre 25.000 unità). Naturalmente le attività rese necessarie a causa della fusione sono andate a sommarsi alle attività ordinarie, gravando il personale di carichi di lavoro assolutamente straordinari.

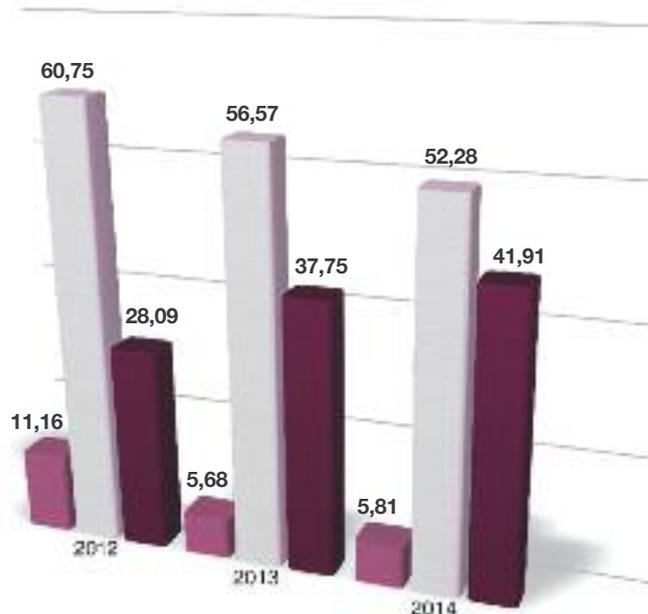


HR.1 SVILUPPARE LE RISORSE UMANE - PARI OPPORTUNITÀ



Suddivisione del personale per tipologia di contratto:

- % tempo indeterminato
- % tempo determinato



Suddivisione dei dipendenti per età:

- 20/35 anni
- 36/50 anni
- 51/65 anni

A ciò va aggiunto che tutte le operazioni che prevedono cambiamenti importanti all'interno di un'organizzazione vengono vissute dal personale con un'inevitabile sentimento di ansia legata all'incertezza sugli scenari aziendali futuri.

L'azienda ha comunque vissuto questo complesso momento come un'opportunità di rinnovamento e di crescita e la Direzione ed il management hanno profuso le loro energie nello sforzo di coordinare le varie attività promuovendo il maggior coinvolgimento possibile dell'intera organizzazione.

A questo scopo sono stati creati numerosi gruppi di lavoro nei quali i soggetti coinvolti, lavorando insieme per obiettivi, hanno avuto l'opportunità di accrescere la conoscenza reciproca ed incrementare la collaborazione.

L'impegno riservato alla motivazione dei vari gruppi si è rivelato il miglior investimento per creare relazione, coesione ed integrazione ed aumentare il livello di fiducia nel gruppo inteso come occasione di incontro e sviluppo delle potenzialità dei singoli.

Lavorare in comune per il perseguimento di un obiettivo chiaro e concreto ha inoltre consentito di sviluppare empatia ed attitudine all'ascolto, ha educato alla delega ed ha avvicinato management e personale operativo.

Queste straordinarie occasioni di lavoro condiviso hanno infine permesso di veicolare efficacemente nel personale la vision, la mission ed i valori aziendali.

Quadro di sintesi

ALER Brescia

05 Sviluppare le risorse umane

Eurho-GR®

26

N.	NOME DELL'INDICATORE	2012		2013		2014	
HR. 1	PARI OPPORTUNITÀ						
HR. 1.1	Suddivisione del personale per tipologia di contratto (%)						
	tempo indeterminato	92,66		98,88		100,00	
	tempo determinato	7,34		1,12		0,00	
HR. 3.1	Suddivisione dei dipendenti per categoria e genere (%)						
		% M	% F	% M	% F	% M	% F
	dirigenti	3,39	2,26	3,41	2,27	3,48	1,16
	quadri	5,66	5,66	4,54	6,81	5,81	5,81
	impiegati A	12,44	6,79	13,63	14,31	13,93	14,64
	impiegati B	22,28	41,52	21,23	33,80	21,70	33,47
	Suddivisione dei dipendenti per età (%)						
	20/35 anni	11,16		5,68		5,81	
	36/50 anni	60,75		56,57		52,28	
	51/65 anni	28,09		37,75		41,91	
	Suddivisione dei dipendenti per retribuzione (%)						
	dirigenti	5,66		5,68		4,64	
	quadri	11,31		11,36		11,61	
	impiegati A	19,23		27,94		28,57	
	impiegati B	63,80		55,03		55,17	
HR. 3.2	Quota contratti speciali di lavoro (%)						
	contratti specifici per giovani, disoccupati, gente con difficoltà sociali speciali	7,19		7,21		7,37	
HR. 2	SVILUPPO E CRESCITA PROFESSIONALE						
HR. 1.2	Ore formazione dei dipendenti (per categoria)						
	quadri	135,45		332,00		334,00	
	impiegati A	57,12		591,00		596,00	
	impiegati B	319,90		1.106,00		700,00	
	totale	512,47		2.029,00		1.630,00	
	Nr. dipendenti che hanno avuto formazione (per categoria)						
	quadri	10		10		9	
	impiegati A	19		24		19	
	impiegati B	16		56		38	
	totale	45		90		66	
	Spesa annua per formazione esterna (Euro/FTE)	188,94		188,32		82,07	
HR.3	BUONE CONDIZIONI DI LAVORO E CONCILIAZIONE LAVORO / FAMIGLIA						
HR. 2.3	Quota assenteismo (%)	2,41		3,56		3,71	
	Quota assenteismo per infortuni e malattie professionali (%)	0,18		0,05		0,05	
	Quota dipendenti part time (%)	18,48		19,57		21,11	
HR. 4	ATTENZIONE ALLA SODDISFAZIONE DEI DIPENDENTI						
HR. 4.1	Livello di soddisfazione dei dipendenti (%)	76,00		75,00		73,00	

L'Azienda ha proceduto direttamente alla raccolta dei dati che hanno permesso di documentare e dettagliare il presente rapporto. I dati di natura economica provengono dalla contabilità generale e gestionale, mentre i dati di altra natura derivano dal sistema informatico interno o da altri report aziendali.

I dati contenuti nel presente rapporto, con riferimento particolare alla griglia indicatori, possono variare in ragione delle specificità normative regionali di settore che ogni Azienda italiana partecipante ad Eurhonet adotta.

CANONE MODERATO: è il canone che copre i costi di realizzazione o recupero o acquisizione nonché di gestione. E' calcolato prevalentemente sulla base di elementi oggettivi ed è un canone intermedio fra quello sociale e di mercato.

CANONE SOCIALE: è il canone che concorre alla copertura dei costi di realizzazione o recupero o acquisizione nonché di gestione. E' calcolato in funzione della condizione socio-economica della famiglia e dell'alloggio occupato.

CARTA DEI SERVIZI: documento nel quale sono descritti i diritti e doveri degli inquilini, i servizi, le modalità ed i tempi di erogazione, le procedure di controllo. La Carta è lo strumento con cui si attua il principio di trasparenza e nella stessa sono sanciti i principi ai quali l'azienda si ispira: uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona. La Carta dei Servizi impegna l'azienda e la struttura al rispetto di quanto in essa contenuto.

CERTIFICAZIONE ENERGETICA (ATTESTATO DI): documento attestante la prestazione energetica e la classe di appartenenza dell'edificio. E' predisposto ed asseverato da un professionista accreditato.

EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA (ERP): patrimonio immobiliare realizzato grazie all'attuazione di un insieme di interventi finanziati da Stato, Regione o Comune, volto a soddisfare le esigenze abitative dei cittadini economicamente più svantaggiati.

EDILIZIA AGEVOLATA: interventi di edilizia per l'acquisto della prima casa in cui lo Stato si fa carico di una quota degli interessi del mutuo.

EDILIZIA SOVVENZIONATA: interventi di edilizia per la realizzazione di alloggi in locazione a totale carico dello Stato curati direttamente dal Comune e dalle aziende territoriali per l'edilizia residenziale pubblica.

EURHO-GR®: riferimento ufficiale (marchio registrato) adottato dalle aziende ERP che aderiscono ad Eurhonet per la compilazione del rapporto di sostenibilità sociale ed ambientale. Funge da linea guida e riporta una griglia di indicatori (comuni e nazionali) che vengono utilizzati per la rilevazione dati del rapporto.

ISEE: indicatore di situazione economica equivalente elaborato per misurare le condizioni economiche del nucleo familiare. Utilizzato per fissare limiti di accesso o decadenza all'Erp e per il calcolo del canone sociale.

MANUTENZIONE ORDINARIA: attività il cui scopo è conservare in buono stato tutte le parti e gli accessori degli immobili di proprietà senza aumentarne il valore, né migliorarne le prestazioni.

MANUTENZIONE STRAORDINARIA: l'insieme delle azioni migliorative, di revisione e correttive che possono aumentare il valore degli immobili di proprietà o prolungare la loro longevità.

STAKEHOLDER: le parti interessate che influenzano le scelte gestionali dell'azienda e che ne possono condizionare l'attività ed il successo. Si considerano stakeholder: i dipendenti, la comunità finanziaria, i clienti, i fornitori, lo Stato, la Pubblica Amministrazione, l'ambiente, ecc.

SVILUPPO SOSTENIBILE: è quello sviluppo che, offrendo servizi economici, ambientali e sociali a tutti i membri di una comunità, porta a un miglioramento della qualità della vita, rispondendo ai bisogni della generazione attuale senza compromettere le eventuali necessità delle generazioni future.



ALER Brescia

ALER BRESCIA - AZIENDA LOMBARDA PER L'EDILIZIA RESIDENZIALE DI BRESCIA
VIALE EUROPA 68 - 25133 BRESCIA ITALY
TEL. +39 030 2117 711 - FAX +39 030 2006 423- www.aler.bs.it - e-mail: aler@aler.bs.it
EURHONET - 18 SQUARE DE MEEÛS B - 1050 BRUXELLES - www.eurhonet.eu

