

Rapporto sulla responsabilità sociale ed ambientale



2008



Indice

Eurhonet & RSI	p. 02
La responsabilità sociale ed ambientale nell'edilizia residenziale pubblica	p. 03
Carta d'identità	p. 04
RSI in ALER Brescia	p. 05
1. Promuovere la sostenibilità sociale locale	p. 06
2. Proteggere l'ambiente	p. 10
3. Promuovere la sostenibilità economica	p. 14
4. Promuovere il dialogo con gli stakeholders	p. 16
5. Sviluppare le risorse umane	p. 18
Quadro di sintesi secondo lo schema Eurho-GR®	p. 20
Metodologia e glossario	p. 25

EDITORIALE



Per la prima volta Aler Brescia presenta un report di Responsabilità Sociale in un contesto europeo e lo fa con piena convinzione dopo aver maturato un'analoga e positiva esperienza a livello locale.

Redigere un report di Responsabilità Sociale significa dare testimonianza dell'attività svolta e delle azioni concrete a sostegno della comunità. Un percorso fondato sull'ascolto delle problematiche d'impatto sociale. E' responsabilità, capacità di risposta, valore comune e cambiamento culturale.

E' l'opportunità di rendere conto delle proprie scelte, dei risultati ed al contempo strumento per misurare la qualità del proprio lavoro in relazione al grado di soddisfacimento dei bisogni.

E' crescita collaborativa e condivisione dell'interesse di raggiungere un beneficio comune a vantaggio delle realtà sociali presenti sul territorio.

Aler di Brescia ha sempre avuto coscienza che il principale interlocutore dell'azienda è il cittadino in difficoltà ed ha cercato di modulare le scelte aziendali in funzione dei bisogni delle fasce più deboli. Ma è altresì consapevole che la realizzazione della propria missione sociale non può prescindere da un'attenta valutazione delle ricadute sull'ambiente e sull'economia locale.

Il report di Responsabilità Sociale, integrando i tradizionali strumenti che documentano l'attività aziendale, rappresenta un importante mezzo di comunicazione che enfatizza l'aspetto relazionale ed esprime con chiarezza e trasparenza le scelte effettuate, le risorse impiegate ed i risultati ottenuti.

Aler Brescia non intende esaurire la propria Responsabilità Sociale con la stesura di un report bensì avviare un processo di rendicontazione sociale ed ambientale dove il dialogo con i propri stakeholders sia permanente. Esso costituisce un'opportunità di interiorizzazione dei valori e di capitalizzazione dei suggerimenti di miglioramento che possono provenire dagli stakeholders. Pertanto il report è semplicemente una delle tappe per costruire una relazione bidirezionale.

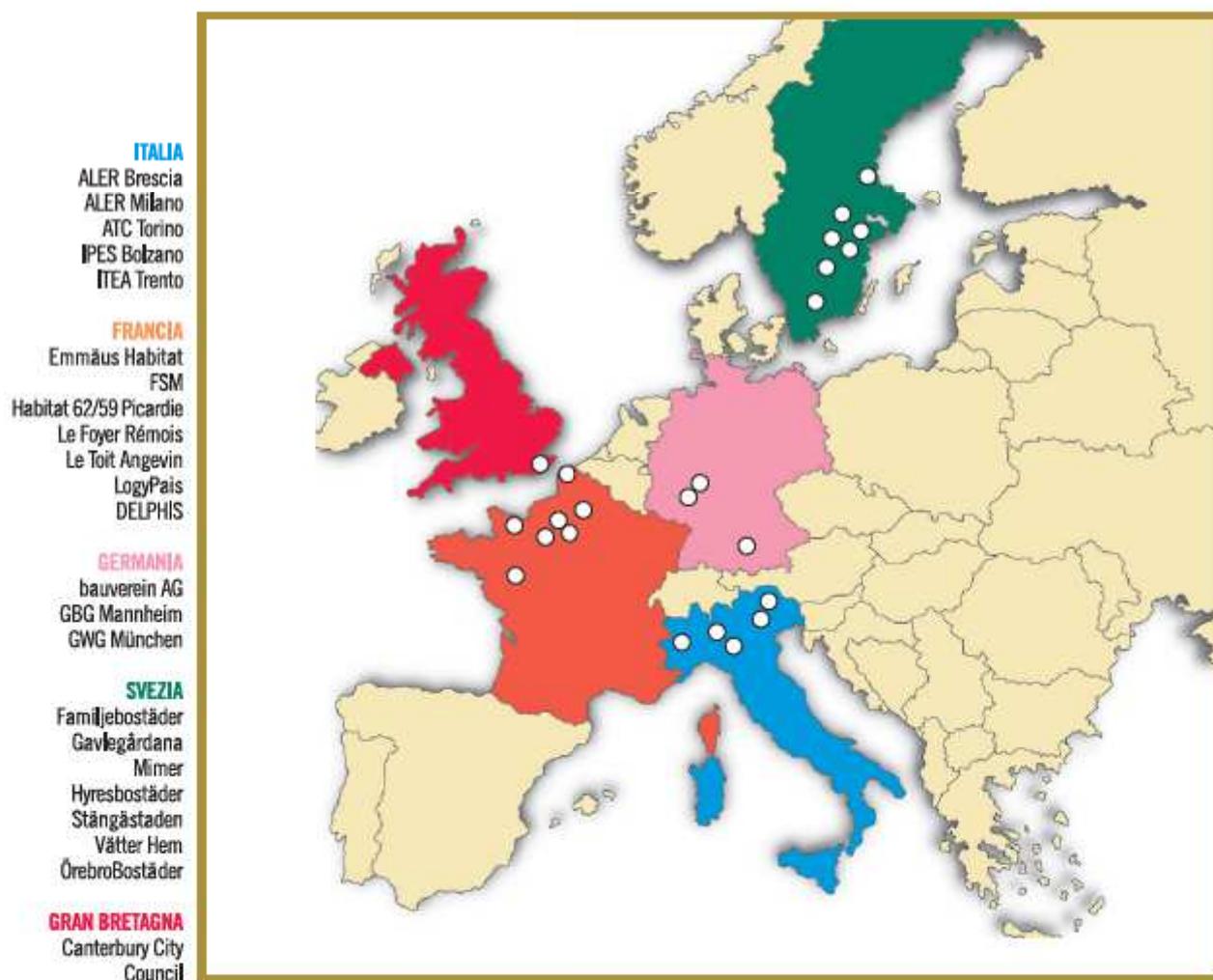
Emidio Ettore Isacchini
Presidente ALER Brescia

Eurhonet & RSI

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



1. Promuovere la sostenibilità sociale locale

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

2. Proteggere l'ambiente

- promuovere la sfida ambientale nell'housing sociale
- promuovere azioni di riqualificazione energetica
- sviluppare progetti innovativi di risparmio energetico

3. Promuovere la sostenibilità economica

- sostenere l'economia locale
- effettuare acquisti responsabili
- mantenere la qualità del parco locativo

5. Sviluppare le risorse umane

- valorizzare le risorse umane
- sviluppare la qualificazione e la formazione
- promuovere una politica di conciliazione lavoro-famiglia

4. Promuovere il dialogo con gli stakeholders

- verificare la soddisfazione degli stakeholders
- incoraggiare la partecipazione
- operare all'insegna della trasparenza e dell'eticità

CARTA D'IDENTITÀ

L'Azienda Lombarda per l'Edilizia Residenziale (A.L.E.R.) di Brescia è un ente pubblico di natura economica. Aler Brescia gestisce **10.244 alloggi** di cui **6.526 di proprietà**. Aler Brescia ha un organico di **97 dipendenti**. Le **famiglie** che abitano un alloggio di edilizia sociale di Aler Brescia sono **9.803** di cui il **50,9%** sono nuclei familiari composti da persone anziane **over 65 anni** ed il **14,5** hanno un **capofamiglia straniero**. Il **43,37%** degli inquilini Aler è collocato nell'area di protezione con un reddito convenzionale annuo **inferiore a 9.000 euro**. Il **canone medio mensile** è pari ad **138.13 euro**. La **spesa per interventi manutentivi nel 2008** è stata pari a **euro 2.170.595,30**, mentre per **interventi costruttivi** pari ad **euro 17.743.212,07**.



RSI in ALER Brescia



Il presente rapporto è il risultato di un processo iniziato con la sensibilizzazione dell'azienda ai temi della responsabilità sociale a cui è seguita la formazione al management sulla valenza strategica del progetto. A monte di questo processo c'è la decisione dei vertici aziendali di avviare la costruzione di un rapporto duraturo ed articolato con i propri stakeholders e di investire nella creazione di una coscienza di ruolo negli interlocutori esterni.

Abbiamo identificato i nostri stakeholders chiave in pubblica amministrazione, dipendenti, organizzazioni sindacali dell'utenza, comitati d'inquilini, associazioni no profit ed abbiamo individuato con loro i valori di riferimento.

All'interno del gruppo di lavoro RSI di Eurhonet abbiamo individuato una griglia di indicatori che sintetizzano informazioni e performance aziendali non solo economiche, ma soprattutto sociali ed ambientali. Tali indicatori, frutto di un'elaborazione a livello europeo, sono poi stati declinati nel contesto italiano ed in seguito ulteriormente localizzati.

Il sistema adottato, costituito dalla relazione con gli stakeholders e dagli indicatori, è stato integrato nell'organizzazione aziendale al fine di adottare obiettivi in sintonia con i valori e le aspettative degli stakeholders e di verificare che siano concretamente attuati.

Il presente report non costituisce per noi la prima esperienza nel campo della Responsabilità Sociale avendo già pubblicato nel corso del 2008 un Bilancio di Missione Sociale con contenuti analoghi all'attuale report di RSI. Il dialogo con gli stakeholders e l'intero processo di redazione del bilancio sono serviti a verificare la rispondenza fra valori e missione da un lato e fatti e risultati conseguiti dall'altro, nonché per raccogliere indicazioni sui fattori di miglioramento. A riscontro di quanto emerso già nel corso del 2009 sono stati assunti obiettivi di miglioramento finalizzati a superare le criticità rilevate. Per fare alcuni esempi: la comunicazione all'utenza, ritenuta troppo burocratica ed eccessivamente complessa, è stata oggetto di uno specifico obiettivo che nel 2009 si concretizzerà con la completa revisione dell'house organ. Dalla richiesta dello stakeholder cooperative sociali (ente no profit) in merito ad una maggiore collaborazione fra le aziende di housing sociale e questo settore è scaturito l'obiettivo di partecipazione congiunta a progetti di coesione sociale ed a tavoli di lavori condivisi su lavoro, welfare e tutela dell'ambiente.

E' solo l'inizio di un percorso ancora tutto da esplorare. L'importante è cominciare partendo proprio dalla comunicazione che è mettere in comune qualcosa con gli altri, in questo caso i risultati del nostro lavoro.

Lorella Sossi
Direttore Generale ALER Brescia

1



PROMUOVERE LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE LOCALE

FORNIRE UNA RISPOSTA ORIENTATA AI FABBISOGNI ABITATIVI

La risposta va modulata in relazione ai cambiamenti in atto rispetto alla **famiglia tipo** che si rivolge all'edilizia sociale. Per questo motivo l'offerta alloggiativa in questi anni si caratterizza **sia per una revisione delle scelte progettuali**, sempre più orientata ad alloggi di piccolo taglio per sostenere

la domanda di una popolazione anziana economicamente fragile in crescita, **sia per proposte a canone differenziato**. Accanto al tradizionale alloggio a canone sociale, Aler da alcuni anni è in grado di offrire alloggi **a canone moderato** che costituiscono una soluzione intermedia fra l'edilizia sociale ed il libero mercato e quindi un'ulteriore opportunità abitativa per chi, non avendo i requisiti per accedere ad un alloggio di edilizia residenziale pubblica, ha difficoltà nel contempo a pagare un canone di mercato,



“Al fine di fornire una risposta adeguata alla questione sociale dell’abitare è necessario farsi carico della rilevazione di tale fabbisogno ponendo particolare attenzione all’evoluzione nel tempo dei bisogni sociali. Preziose risultano in proposito le conoscenze in possesso di Aler, in quanto proprietario di alloggi e gestore per conto di numerosi Comuni compreso quello di Brescia.”

Irene Marchina, Dirigente Servizi Sociali del Comune di Brescia

MISURE DI SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE SVANTAGGIATE

Per favorire il superamento di situazioni di disagio economico individuale e familiare e per far fronte al pagamento del canone di locazione e dei servizi è stato istituito il **contributo di solidarietà**, una misura di sostegno finalizzata a fornire un aiuto concreto ed efficace.

Lo stesso canone di locazione nell’edilizia sociale è determinato tenendo conto della **situazione economica complessiva (ISEE) del nucleo familiare** con possibilità di riduzioni per specifiche categorie.

DALL’ASSESSORE MARIO SCOTTI



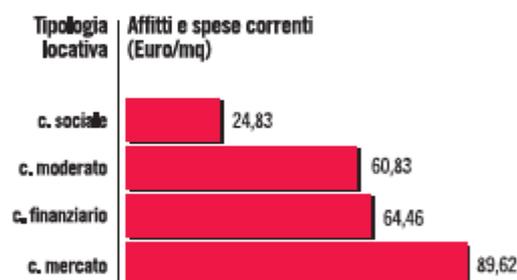
Mario Scotti
Assessore alla Casa e Opere Pubbliche
della Regione Lombardia

SOSTENIBILITA’ CANONE DI LOCAZIONE

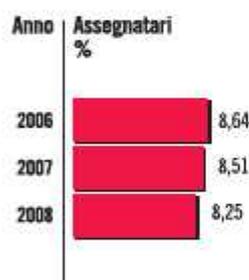
“Con la nuova legge regionale più di 20.000 famiglie pagano un canone di affitto mensile inferiore a quello precedente.

Certo degli aumenti ci sono stati, ma il provvedimento stesso prevede sia le modalità per graduare gli impatti sia l’obbligo di destinare i maggiori introiti a quella manutenzione degli stabili che spesso è mancata.

Gli affitti sono sempre sopportabili per l’inquilino perché calcolati tenendo conto del reddito Isee (l’unico che riesce a fotografare la reale situazione economica delle famiglie) e comunque non possono superare per le fasce più alte degli inquilini il 22% del reddito netto del nucleo familiare.”



Affitti e spese correnti suddivisi per tipologia locativa



Quota di assegnatari che ricevono contributi sul canone e/o spese

INIZIATIVE DI COESIONE SOCIALE

Per Aler il tema dell'adozione di iniziative di coesione sociale non è tanto quello di evitare l'esplosione di tensioni tipiche di realtà urbane particolari, quanto piuttosto **elevare complessivamente la qualità della vita** in alcune zone, **favorire processi di integrazione** resi necessari a seguito di inserimento di famiglie straniere con modelli comportamentali diversi e fronteggiare la presenza di famiglie in condizioni economiche e sociali precarie.

Molteplici sono gli esempi in atto ed in via di sviluppo :

- il portierato e custodierato sociale,
- il servizio di mediazione sociale e culturale,
- il servizio di accompagnamento e facilitazione all'erp,
- il progetto di coesione sociale "Sinfonia di Quartiere" recentemente selezionato.



“Vediamo in modo positivo la mutata considerazione di Aler sull’abitare: la casa non è più intesa solo come un luogo fisico ma anche come luogo della storia delle persone. Pensiamo che andrebbe rafforzata la

collaborazione tra Aler e le realtà sociali perché un approccio socialmente attento alle necessità dell’abitare consentirebbe di evitare o ridurre alcuni problemi di integrazione”.

Valeria Negrini, Presidente Coop La Rete ONLUS

% media del reddito allocata ad affitto negli alloggi ALER



11,81%

% massima prevista di reddito allocata ad affitti secondo la legge



22 %

LE BUONE PRATICHE



Con l'intento di offrire una risposta concreta al disagio abitativo delle 195 famiglie residenti nella Torre Tintoretto, Aler ha attivato il servizio di portierato sociale, un mix di portierato condominiale e di accompagnamento sociale, per migliorare la vivibilità e sicurezza del condominio e il decoro e la pulizia degli spazi comuni. Il progetto è il frutto dell'analisi delle esperienze maturate sinora, del confronto con gli inquilini e le loro organizzazioni ed è costruito tenendo conto delle esigenze delle diverse categorie presenti (anziani, minori, mamme sole).

I riscontri positivi degli utenti, rilevati con un questionario di soddisfazione, hanno confermato l'utilità del servizio, delle iniziative adottate (informalavoro, spazio gioco, bacheca dello scambio) e il miglioramento del clima abitativo nel rispetto delle regole di convivenza. Nel servizio di portierato sociale Aler ha investito consistenti risorse poiché ritiene possa essere un contributo qualificante all'individuazione di soluzioni migliorative all'abitare nel quartiere.

“Abbiamo un giudizio molto positivo sulle iniziative sociali nuove e tese a favorire una pacifica convivenza.

Queste possono costituire un costo nel breve termine che però si trasforma in un vantaggio sul lungo periodo: diminuiscono le tensioni, le lamentele e le difficoltà con conseguente risparmio in termini economici e di risorse umane.”

Adriano Papa, Segretario SUNIA Sindacato Inquilini



2



PROTEGGERE L'AMBIENTE

LA SFIDA AMBIENTALE NELL'HOUSING SOCIALE

Le organizzazioni di housing sociale in Italia costituiscono con i propri **786.000 alloggi** un grande "consumatore" di energia. Basti pensare che, con una stima approssimativa, il fabbisogno annuo di energia per riscaldamento dell'intero patrimonio può collocarsi attorno a **4,5 miliardi di kWh/anno**. Un terzo di questo fabbisogno si concentra nei circa **135.000 alloggi** di proprietà delle ALER della Lombardia.

Da valutazioni compiute in recenti casi di recupero energetico di fabbricati esistenti, il costo da sostenere per la conversione di un alloggio da **classe G a classe B** (da oltre **175 kWh/m²a** a meno di **58 kWh/m²a**) è di circa **20.000 euro**.

Nell'ipotesi che tale conversione riguardi il **70%** del patrimonio Aler della Lombardia, le risorse da attivare sono dell'ordine di circa **1,8 miliardi di euro**.

Negli alloggi di Aler Brescia il consumo energetico è mediamente pari a **160 kWh/mq_a**, che equivale ad un consumo complessivo annuo stimato di **113.600 MWh/mq_a**. La produzione di CO₂ è pari a **32 kg/mq_a**.



LA POLITICA AMBIENTALE: PIANI D'AZIONE

L'obbligo derivante da una recente norma della Regione Lombardia di certificare entro il 1° luglio 2010 tutto il patrimonio, costituisce senza dubbio un'opportunità per un monitoraggio del consumo energetico sulla base del quale programmare gli interventi di riqualificazione energetica del patrimonio esistente.

Nel 2008 si è provveduto alla formazione e qualificazione del personale da impiegare in tale attività, nonché a programmare l'attività di certificazione del biennio 2009/2010. Nel biennio dovranno essere emessi **652 certificati**, di cui il 50% nel primo anno. Le risultanze consentiranno di pianificare le priorità negli interventi di contenimento energetico sullo stock da realizzare, risorse permettendo. Bisognerà altresì fare in modo che chi investe in interventi finalizzati al contenimento della spesa energetica, possa in un qualche modo raccoglierne i benefici.



AZIONI DI RIQUALIFICAZIONE ENERGETICA

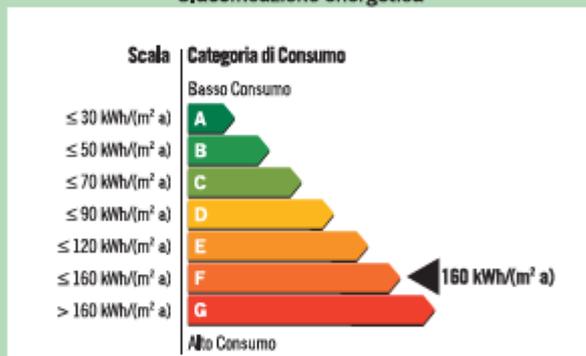
Aler da tempo ha adottato obiettivi di riqualificazione energetica del proprio patrimonio attivando interventi a diversi livelli. Un'iniziativa in particolare è costituita dalla **riqualificazione delle centrali termiche a gasolio** dislocate in provincia, che Aler ha sostituito con **caldaie a condensazione alimentate a metano ad altissimo rendimento**. I nuovi impianti hanno contribuito anche a ridurre i costi di gestione e manutenzione.

All'esito di questo progetto di riqualificazione il **99,4% degli alloggi Aler è riscaldato in città con teleriscaldamento** (un

sistema di produzione e distribuzione del calore di risulta nei processi di produzione dell'energia elettrica proveniente da impianti di cogenerazione) ed in provincia con centrali a metano.

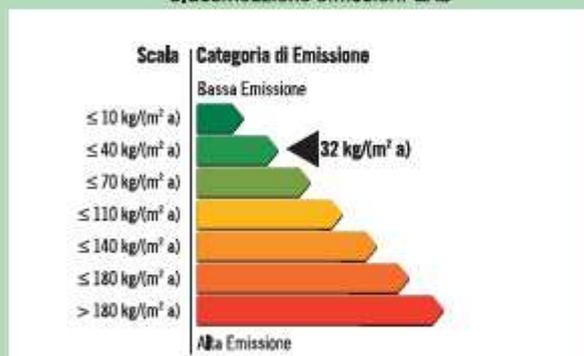
Un'altra recente iniziativa è costituita dal progetto di **riqualificazione energetica degli 11 fabbricati del quartiere S. Bartolomeo a Brescia** risalenti agli anni '50, che prevede l'isolamento delle pareti con cappotto esterno e la sostituzione dei serramenti. L'obiettivo è di ridurre il consumo di energia per il riscaldamento del 50% e di passare dalla classe energetica G a quella C (da 250 a 68 kWh/mq.a di fabbisogno).

Classificazione energetica



Consumo medio energetico del patrimonio ALER

Classificazione emissioni GAS



Emissioni medie di gas ad effetto serra in atmosfera del patrimonio ALER

Region of Lombardy Municipality of Brescia ALER of Brescia



Bioedilizia
Inclusione
Risparmio energetico
Domotica

Sustainable building
Inclusion
Energy savings
Home automation

BIRD

Innovatively designed residences for elderly people at Sanpolino (Brescia)



UN PROGETTO INNOVATIVO: BIRD (Bioedilizia Inclusione Risparmio energetico Domotica)

Aler, con il contributo della Regione Lombardia e del Comune di Brescia, ha attivato un'iniziativa sperimentale per la costruzione di **52 alloggi** ed un centro servizi destinati a persone anziane realizzati secondo criteri di **bioedilizia, architettura bioclimatica e di risparmio energetico.**

Il progetto, per le sue peculiarità impiantistiche e per il carattere innovativo delle soluzioni adottate, **ha vinto il premio Next Energy.**



L'INTERVISTA

Ing. Danilo Scaramella
Direttore Lavori Aler Brescia

Quali sono le misure tecniche adottate per il contenimento energetico?

La struttura "a secco" dell'intervento, realizzata essenzialmente in acciaio, permette un notevole isolamento termico senza dover far ricorso a consistenti spessori delle murature perimetrali. I materiali (soprattutto fibra di legno) e gli spessori impiegati consentono di ottenere una trasmittanza di circa $0,15 \text{ W/m}^2\text{K}$ con un importante risparmio se confrontato con gli $0,8 \text{ W/m}^2\text{K}$ richiesti dalla normativa vigente al momento della progettazione dell'intervento.

Quali altre soluzioni innovative propone l'intervento?

Oltre all'isolamento termico di cui ho detto, nel progetto BIRD sono previsti un impianto di geotermia e delle pompe di calore che accompagnate ad un impianto solare termico e fotovoltaico consentono agli edifici di produrre l'energia necessaria per il proprio fabbisogno di riscaldamento, raffrescamento ed acqua calda sanitaria.

Qual è l'obiettivo di Aler?

Realizzare il primo intervento energeticamente neutro in Regione Lombardia.

Per Aler Brescia la tutela dell'ambiente si concretizza anche in altri settori aziendali quali l'approvvigionamento di beni e servizi a ridotto impatto ambientale.



LE BUONE PRATICHE



All'esito di un percorso formativo finalizzato a familiarizzare gli addetti agli acquisiti con i criteri ambientali e ad introdurre tali criteri nei processi di approvvigionamento, Aler Brescia da alcuni anni applica una politica di acquisti verdi e in particolare per le forniture di beni e di servizi.

Per questo motivo in occasione del rinnovo del servizio di pulizia della sede, l'azienda ha richiesto un servizio nel quale tutti i detersivi impiegati devono essere a basso impatto ambientale e certificati da marchi ad hoc, i contenitori e gli imballaggi riciclabili, i macchinari impiegati a ridotto consumo energetico.

E' stato vietato l'uso di prodotti chimici specifici, ad esempio l'ammoniaca e spray contenenti gas propellenti. E' previsto l'obbligo della raccolta differenziata dei rifiuti da conferire.

3.



PROMUOVERE LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA

GESTIONE DEL PATRIMONIO

Aler Brescia è proprietario di circa **6.800 alloggi** in costante aumento (+1,27% nel 2008) a cui si aggiungono **3.700 alloggi di proprietà dei Comuni** della Provincia, compreso Brescia, in gestione. Un patrimonio che presenta alcuni elementi di criticità legati alla vetustà - l'8% degli immobili ha un'età maggiore di 50 anni - ed allo stato di conservazione, in alcuni casi problematico, anche in relazione alle modalità costruttive impiegate al momento della realizzazione.

Aler Brescia è impegnata a migliorare la fruizione e la qualità degli alloggi attraverso **interventi di manutenzione**.

Nel 2008 sono stati attivati circa **5.000 interventi** per un ammontare di **euro 3.800.000,00** con un incremento di oltre un milione di euro rispetto alla spesa dell'anno precedente anche in conseguenza alla maggiore disponibilità di fondi determinata dall'aumento dei canoni di locazione.

La tempestiva riallocazione degli alloggi è un'altra delle priorità aziendali nella gestione del patrimonio.

Nel 2008 il tempo medio di riassegnazione di un alloggio di edilizia residenziale pubblica in Brescia è stato di **85 giorni**. Su questo aspetto l'azienda ha adottato un obiettivo di contenimento dei tempi.



SISTEMA ECONOMICO SOCIALE

Nell'ambito delle attività tecniche, gli interventi di recupero o di nuova costruzione nel settore dell'edilizia residenziale pubblica costituiscono un importante traino al sistema economico in un momento di crisi del mercato privato.

La spesa per interventi edilizi nel 2008 è stata di circa 18 milioni di euro.

L'attività realizzativa non esaurisce il contributo aziendale all'economia locale. Nello stesso periodo Aler ha infatti distribuito per la fornitura di beni e servizi circa 8 milioni di euro.

L'impatto sul tessuto economico locale è altresì assicurato dal reddito distribuito al personale dipendente e agli enti finanziatori.

L'applicazione di un canone di locazione commisurato alle potenzialità di spesa familiare e che per legge non può superare il 20% del reddito Isee, costituisce una forma di sostegno all'economia locale, in quanto permette agli utenti di allocare una parte del proprio reddito ad altre spese.



LE BUONE PRATICHE



Nell'ambito del 2° Programma Contratti di Quartiere della Regione Lombardia, Aler in partnership con il Comune di Brescia ha presentato un progetto di riqualificazione della Torre Tintoretto, un edificio di 17 piani con 195 alloggi, ubicato nel quartiere San Polo in Brescia.

Il progetto prevede 4 assi d'intervento: riqualificazione urbanistica, coesione sociale, sicurezza e rivitalizzazione economica e l'ampliamento del numero degli alloggi dagli attuali 195 a 240. La spesa preventivata per la realizzazione dell'intervento, che ha superato la fase di preselezione e di ammissione al finanziamento, ammonta a circa 21 milioni di euro.

Entro il 2011 è previsto l'abbattimento dell'edificio esistente e la conseguente distribuzione delle famiglie in 6 diverse località nel Comune di Brescia. I trasferimenti saranno pianificati all'esito di un'indagine di rilevazione "dei bisogni e delle relazioni" che sarà condotta dal personale addetto al portierato sociale attivo presso la torre.

Il progetto costituisce l'occasione per riqualificare anche altri immobili da utilizzare per i trasferimenti sia riducendo i tagli degli alloggi sovradimensionati che intervenendo sotto il profilo manutentivo.

4



PROMUOVERE IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDERS

DIALOGO E SODDISFAZIONE DEGLI STAKEHOLDERS INQUILINI

Il successo di un'azienda dipende in larga parte dal rapporto di quest'ultima con i propri stakeholders che, in quanto diretti destinatari della sua attività, devono essere tenuti in considerazione. Ciò vale per ogni categoria di portatori d'interesse. **Ascolto e dialogo** sono alla base di un efficace relazione con gli stakeholders per orientare l'attività verso i bisogni più o meno espressi.

Conoscere l'opinione dei nostri inquilini sull'utilità e la qualità dei servizi offerti ci consente di misurare il loro grado di interesse e di soddisfazione e di individuare eventuali margini di miglioramento.



Servizio di accompagnamento

% di soddisfazione degli utenti



82,6% è soddisfatto

L'INTERVISTA

Lorella Sossi

Direttore Generale ALER Brescia

A quali valori si ispira il vostro rapporto con gli stakeholders?

I rapporti con gli stakeholders sono improntati alla trasparenza, all'imparzialità ed alla cortesia.

Ciò si traduce nell'impegno ad assicurare ai nostri stakeholders un trattamento rispettoso e cortese, a fornire informazioni chiare, complete e veritiere e ad adottare, ove necessario, regolamenti e determinazioni generali preventive che esplicitino le modalità ed i criteri di erogazione dei servizi.

Quali strumenti ha adottato Aler Brescia per garantire l'eticità del proprio operato?

Nel corso del 2008 la nostra azienda ha elaborato ed adottato un codice etico che tutti gli amministratori, i dipendenti ed i collaboratori sono chiamati a rispettare, ispirando la propria condotta quotidiana ai principi che vi sono enunciati.

L'azienda nello stesso periodo si è inoltre dotata di un sistema di organizzazione, gestione e controllo.

Aler come si pone in ascolto e come promuove la partecipazione dei propri stakeholders?

I canali attivati per realizzare un ascolto sistematico degli stakeholders sono diversi. Ogni anno l'azienda effettua indagini e verifiche che coinvolgono sia gli utenti che i dipendenti.

In occasione di provvedimenti importanti come la nuova legge sui canoni di locazione nell'erp sono stati promossi dei tavoli di confronto.

Analogamente, nel caso di interventi di riqualificazioni di quartieri, si cerca di coinvolgere, laddove presenti, i comitati di quartiere.

LE BUONE PRATICHE



In occasione della stesura del primo Bilancio di Missione Sociale, Aler Brescia ha costituito un Comitato degli Stakeholders di cui fanno parte rappresentanti della Pubblica Amministrazione, delle organizzazioni degli inquilini, dei dipendenti, del settore no profit e del mondo imprenditoriale.

L'istituzione di un Comitato permanente degli Stakeholders è una novità voluta per dare riconoscimento esplicito all'interesse che l'Azienda nutre nei confronti dei propri portatori di interesse e per coinvolgerli e condividere con loro le risultanze dell'attività aziendale.

E' un'azione di trasparenza verso coloro che sono direttamente coinvolti nelle scelte aziendali e che offre l'opportunità di analizzare insieme i risultati che emergono da indicatori sull'attività aziendale evitando che il report di responsabilità sociale sia un documento autoreferenziale. Il confronto e l'ascolto degli stakeholders costituiti nel Comitato sono quindi gli strumenti alla base della formazione sia del presente report che del Bilancio di Missione Sociale.



5



SVILUPPARE LE RISORSE UMANE

VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

Aler Brescia riconosce la crescita professionale del personale come una condizione essenziale per l'erogazione di un servizio di qualità da attuarsi attraverso un investimento continuo per la qualificazione del personale. Peraltro

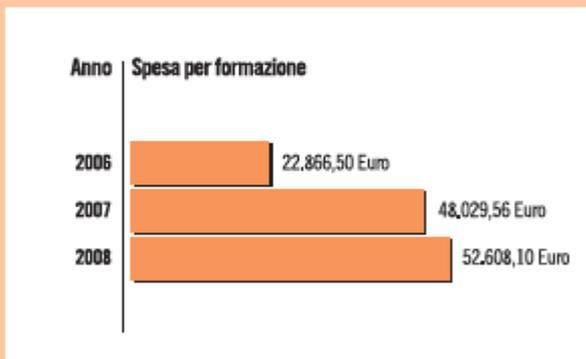
“fra i dipendenti esiste la consapevolezza di possedere una buona capacità professionale da mettere a disposizione dell’Azienda”.

L’Azienda è altresì impegnata a garantire un ambiente di lavoro sicuro e confortevole riconosciuto dagli stessi dipendenti:

“è piuttosto diffusa l’opinione che la propria situazione lavorativa sia nel complesso apprezzabile tanto più se comparata con quella di altri settori”

Luigi Troina, StakeHolder dipendenti ALER Brescia

I dipendenti di Aler Brescia sono 97, di cui 40 uomini e 57 donne. E’ da porre in evidenza che, contrariamente a quanto avviene per altre realtà simili, in Aler Brescia nei livelli medio alti vi è una forte presenza femminile: il 40% dei quadri e dei dirigenti sono donne, a conferma dell’assenza di una politica discriminatoria.



Spesa e ore di formazione del personale

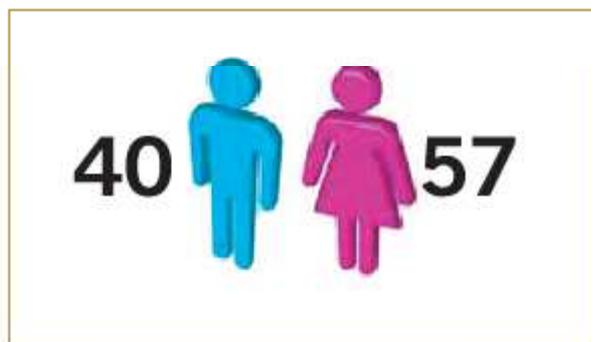
LE BUONE PRATICHE



Al fine di favorire la conciliazione dei tempi famiglia-lavoro ed il rientro delle lavoratrici dalla maternità, Aler Brescia da diversi anni ha aderito ad un progetto di asilo nido interaziendale per l'accoglienza dei bambini da 0 a 3 anni dei propri dipendenti.

L'asilo è stato scelto per la qualità del servizio offerto e per l'ampia disponibilità oraria offerta che copre l'intero orario di lavoro e garantisce l'apertura tutto l'anno, periodo estivo compreso. Il costo è ripartito fra l'Azienda ed il dipendente, in funzione del reddito. Nell'ultimo triennio l'integrazione a carico dell'Azienda è stata circa il 60%.

Il servizio ha incontrato il gradimento dei dipendenti e dalla sua istituzione il numero dei posti convenzionati è passato da 4 agli attuali 6.



SVILUPPO DELLA FORMAZIONE

L'Azienda riconosce come **prioritario** il valore della formazione, predisponendo ogni anno un piano correlato agli obiettivi aziendali.

I temi principali della formazione del triennio 2006-2008 sono stati la **comunicazione** e lo **sviluppo delle capacità relazionali**, compresa la **gestione dei reclami**, il **project management**, il **marketing immobiliare** e la **gestione condominiale**.

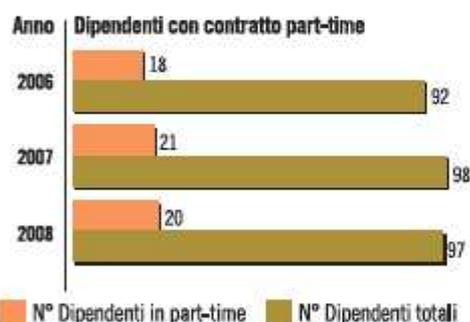
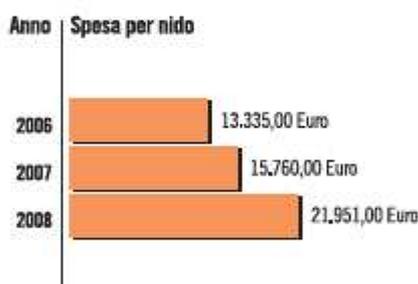
Una particolare attenzione è stata rivolta alla **formazione dei dipendenti di front office**.

La spesa per formazione nel triennio considerato è aumentata progressivamente, a conferma del rilievo attribuito dall'Azienda alla formazione e all'aggiornamento del personale.

POLITICA DI CONCILIAZIONE LAVORO FAMIGLIA

Il ricorso al **lavoro a tempo parziale** da parte delle lavoratrici è massiccio. Il **33% del personale femminile lo utilizza**, grazie alla disponibilità aziendale tesa a facilitare la conciliazione tra lavoro e famiglia, in particolare per le mamme lavoratrici con bambini piccoli.

L'alta percentuale di presenza femminile nei livelli apicali dà prova di un buon compromesso raggiunto fra impegni lavorativi e familiari.



Spesa per nido aziendale e numero dipendenti con contratto part-time

QUADRO DI SINTESI SECONDO LO SCHEMA EURHO-GR®

1. PROMUOVERE LA SOSTENIBILITA' SOCIALE LOCALE

N.	NOME DELL'INDICATORE	RISULTATI																													
		2006		2007		2008																									
SOC. 1 OFFERTA ABITATIVA BASATA SULLA DOMANDA LOCALE																															
SOC. 1.1	Numero di alloggi per classe di superficie - fino a 45 mq. - da 45,01 a 60 mq. - da 60,01 a 80 mq. - da 80,01 a 100 mq. - > 100 mq.	1,472	2,655	3,144	2,583	282	1,507	2,671	3,210	2,602	288	1,564	2,762	3,310	2,615	292															
SOC. 1.2	Tipologia di alloggi costruiti ogni anno - alloggi a "canone sociale" - alloggi a "canone moderato" - alloggi a "canone agevolato" - altre tipologie - totale	nr. 11	% 20,00%	nr. 20	% 36,36%	nr. 20	% 36,36%	nr. 4	% 7,28%	nr. 55	% 100,00%	nr. 80	% 66,12%	nr. 0	% 0,00%	nr. 23	% 19,00%	nr. 18	% 14,88%	nr. 121	% 100,00%	nr. 132	% 94,96%	nr. 0	% 0,00%	nr. 0	% 0,00%	nr. 7	% 5,04%	nr. 139	% 100,00%
SOC. 1.3	Incremento patrimonio locativo - alloggi di proprietà Aler	+ 0,18%		+ 1,37%		+1,27%																									
SOC. 1.4	Offerta di alloggi in vendita - vendite ex lege e agevolata	0,73%		1,17%		0,40%																									
SOC. 2 AFFITTI E SPESE CORRENTI																															
SOC. 2.1	Suddivisione per tipologia locativa (Euro/mq) - canone sociale - canone moderato - canone finanziario - canone di mercato	provincia 19,58	Brescia 18,35	provincia nd	Brescia 59,07	provincia 62,22	Brescia 60,61	provincia nd	Brescia nd	provincia 20,52	Brescia 19,2	provincia 57,24	Brescia 59,75	provincia 59,4	Brescia 60,83	provincia 62,9	Brescia 64,46	provincia 60,79	Brescia 89,62												
SOC. 2.2	Incremento delle spese correnti per alloggio	nd		20,00%		nd																									
SOC. 2.3	Incremento medio dei canoni di locazione	-3,37%		4,05%		14,25%																									
SOC. 2.4	Rapporto tra costi correnti / canone - spese medie - canone medio - % su speso	801,65	1.312,38	37,92%	798,46	1.365,50	36,90%	nd	1.560,13	nd																					
SOC. 2.5	Percentuale media del reddito allocata ad affitti	Nel 2007 è entrata in vigore la legge R.L. n.27 che ha modificato il riferimento per il calcolo del canone						11,81%																							
SOC. 3 MIX SOCIALE																															
SOC. 3.1	Quota della mobilità interna nell'assegnazione di alloggi	nr. ass. 632	nr. cambi 54	nr. ass. 632	nr. cambi 39	nr. ass. 632	nr. cambi 63																								
		8,54%		6,17%		9,97%																									
SOC. 3.2a	Suddivisione degli utenti per fascia d'età (%) - fino a 18 anni - tra 19 e 40 anni - tra 41 e 60 anni - oltre i 61 - totale	17,42%	21,09%	25,77%	35,72%	100,00%	17,90%	22,70%	26%	33,40%	100,00%	18,66%	21,90%	26,04%	33,40%	100,00%															

N.	NOME DELL'INDICATORE	RISULTATI		
		2006	2007	2008
SOC.3.2a	Suddivisione degli utenti per numerosità familiare (%) - nuclei composti da 1 comp. - nuclei composti da 2 comp. - nuclei composti da 3 comp. - nuclei composti da + di 3 comp. - totale	36,51% 30,69% 15,94% 16,86% 100,00%	37,80% 30,60% 14,90% 16,70% 100%	38,77% 29,95% 13,88% 17,40% 100,00%
	Suddivisione degli utenti per fascia di reddito (% sul totale) - fasce da 1 a 6 (fino a Euro 10.000,99) - fasce da 7 a 16 (fino a Euro 20.000,99) - fasce da 17 a 21 (fino a Euro 28.000,99) - fascia 22 (fino a Euro 999.999,99)	Nel 2007 è entrata in vigore la legge R.L. n.27 che ha modificato la suddivisione delle fasce di reddito		58,14% 37,01% 2,95% 1,90%
SOC. 3.3	Quota assegnatari che ricevono contributi sul canone e/o sulle spese	8,64%	8,51%	8,25%
SOC. 4	INIZIATIVE DI COESIONE SOCIALE			
SOC. 4.1	Descrizione delle iniziative di integrazione sociale e valutazione dei risultati	Mediazione, Festa dei vicini	Portierato sociale, Mediazione, Accompagnamento all'erp, Festa dei vicini	Portierato sociale, Mediazione, Accompagnamento all'erp, Progetti coesione sociale, Festa dei vicini, progetto Sinfonia di Quartiere
SOC. 4.2	Costo del personale operante sul territorio coinvolto in iniziative di coesione sociale - costo annuo	Euro 50.000,00	Euro 210.000,00	Euro 220.000,00
SOC. 5	ASSISTENZA SOCIALE AGLI INQUILINI			
SOC. 5.1	Spese sostenute per assistenza sociale - importo totale erogato (Euro) - nr. alloggi edil. sociale - importo medio per alloggio (Euro)	315.210,00 5,858 53,82	552.490,00 5,865 94,20	324.232,00 5,878 55,16
SOC. 6	ACCESSO PER ANZIANI E DISABILI			
SOC. 6.1	Quota alloggi del patrimonio abitativo esistente accessibile ai disabili ed agli anziani	36,82%	37,22%	38,17%
SOC. 7	POLITICHE DI SICUREZZA PER IL VICINATO			
SOC. 7.1	Iniziativa e risultati delle politiche per la sicurezza		Portierato sociale, videosorveglianza, illuminazione. Il 74% degli intervistati ha espresso un giudizio positivo	Portierato sociale, videosorveglianza, illuminazione.

2. PROTEGGERE L'AMBIENTE

N.	NOME DELL'INDICATORE	RISULTATI					
		2006		2007		2008	
ENV. 1	POLITICHE AMBIENTALI						
ENV. 1.1	Piano d'azione o iniziative ambientali - importo gare GPP per forniture (Euro) - importo gare GPP per servizi (Euro)	25,812,00 52,860,00		21,155,00 56,075,00		21,937,00 52,440,00	
ENV. 1.2	Quota alloggi nuovi e ristrutturati secondo standard ambientali superiori a quelli delle normative nazionali	100%		100%		100%	
ENV. 2	LOTTA CONTRO I CAMBIAMENTI CLIMATICI (energia e gas serra / trasporti)						
ENV. 2.1	Energia utilizzata e gas serra emessi dal patrimonio e dalle nuove unità costruite negli ultimi 5 anni - energia utilizzata dal patrimonio (Mwh / year) - gas serra emesso dal patrimonio (t CO2 / year) - gas serra emesso dalle unità costruite negli ultimi 5 anni (t CO2 / year) Distribuzione degli alloggi per classi energetiche: - teleriscaldamento - gas metano - gasolio	stima provvisoria consumo energetico: 113,600 stima provvisoria emissioni CO2: 22.720 702 emissioni CO2 nr. alloggi 0,75 Kg/Kwh 3.564 1,9 Kg/mq 6.057 2,66 Kg/l 60					
ENV. 2.3	Emissioni di CO2 dai veicoli aziendali - tonnellate di CO2/anno	nd		21,16		23,56	
ENV. 2.4	Tipologia di trasporti utilizzati dal personale per gli spostamenti e media della distanza giornaliera effettuata dai dipendenti - auto singola - car pooling - treno - bus - motocicletta - bicicletta - a piedi	nd nd nd nd nd nd nd		nd nd nd nd nd nd nd		24,9 206 60 13,8 17,4 4,9 0,4	
ENV. 3	ACQUA						
ENV. 3.1	Andamento consumo acqua negli uffici amministrativi di Aler	m3	m2 spazio vitale	m3	m2 spazio vitale	m3	m2 spazio vitale
		850	0,26	804	0,24	692	0,21
ENV. 5	CAMPAGNE DI SENSIBILIZZAZIONE						
ENV. 5.1	Sviluppo di campagne di sensibilizzazione ambientale per residenti, dipendenti e fornitori di servizi - dipendenti - residenti - fornitori	raccolta differenziata, formazione ambientale green public procurement		raccolta differenziata, formazione ambientale green public procurement		raccolta differenziata, formazione ambientale Bilancio sociale: responsabilità ambientale green public procurement	

3. PROMUOVERE LA SOSTENIBILITA' ECONOMICA

N.	NOME DELL'INDICATORE	RISULTATI		
		2006	2007	2008
ECO. 1	GESTIONE DEL PATRIMONIO			
ECO. 1.1	Quota di vecchi alloggi ristrutturati ogni anno - totale alloggi aler - alloggi ristrutturati - % alloggi di risulta con + di 25 anni e > di 10.000,00 Euro	6.544 0 0,00%	6.616 38 0,57%	6.806 39 0,57%
ECO. 1.2	Incremento delle spese di manutenzione straordinaria per alloggio su un periodo > a 5 anni - importo lavori (Euro) - nr. edifici ristrutturati - importo medio lavori per fabbricato (Euro) - nr. alloggi proprietà Aler - importo medio lavori per alloggio (Euro)	0 0 nd 6.554 nd	3.999.246,41 38 105.243,33 6.616 604,48	nd 39 nd 6.806 nd
ECO. 1.3	Tasso di sfittanza per tipologia di sfittanza turnover oltre 3 mesi	nd	nd	26% Brescia 52% Provincia
ECO. 2	SISTEMA ECONOMICO SOCIALE			
ECO. 2.1	Distribuzione del reddito agli SH (dipendenti - fornitori - PA) KEuro - spese per il personale - tasse (PA) - banche - fornitori servizi e prestatori esterni - contributi - distribuzione Valore Aggiunto	5.390,42 nd 659,13 20.266,80 nd 8.789,29	5.435,97 1.788,57 894,06 15.494,59 12,89 8.681,75	5.795,96 nd 1.119,20 26.800,45 nd nd
ECO. 2.2	Investimento annuo in nuovi edifici (Euro)	nd	nd	17.763.212,07
ECO. 3	ACQUISTI RESPONSABILI			
ECO. 3.1	Descrizione di pratiche etiche ed ecocompatibili	GPP	GPP	GPP

4. PROMUOVERE IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDERS

N.	NOME DELL'INDICATORE	RISULTATI		
		2006	2007	2008
GOV. 1	DIALOGO E SODDISFAZIONE DEGLI INQUILINI			
GOV. 1.1	Numero di incontri con gli inquilini organizzati o finanziati dall'Azienda allo scopo di promuovere il dialogo	nd	5	9
GOV. 1.2	Risultati dei sondaggi sulla soddisfazione dei residenti	nd	Portierato: 75% risposte positive	Accompagnamento all'erp: 82,6% risposte positive Servizio manutentivo: 62% risposte positive
GOV. 1.3	Piani di azione per il miglioramento della soddisfazione degli inquilini	si	si	si
GOV. 2	ASSOCIAZIONI			
GOV. 2.1	Numero di accordi in corso con associazioni e gruppi inquilini, descrizione e contenuti	nd	nd	2
GOV. 3	PROMOZIONE DELLA TRASPARENZA			
GOV. 3.1	Esistenza di un codice etico praticato dall'azienda	si	si	si
GOV. 3.2	Esistenza di un documento strategico (fini ed obiettivi dell'Azienda) e di valutazione	si	si	si

5. SVILUPPARE LE RISORSE UMANE

N.	NOME DELL'INDICATORE	RISULTATI											
		2006			2007			2008					
HR. 1	SVILUPPO LAVORATIVO												
HR. 1.1	Suddivisione del personale per tipo di impiego e tipo di contratto o progressione	nr.		%		nr.		%		nr.		%	
	- tempo indeterminato	88		95,66%		89		90,81%		93		95,87%	
	- tempo determinato	4		4,34%		9		9,19%		4		4,13%	
	- full time	74		80,44%		77		78,57%		77		79,38%	
	- part time	18		19,56%		21		21,43%		20		20,62%	
HR. 1.2	Suddivisione delle ore, degli impiegati coinvolti e spesa annua per formazione per categorie di impiegati	ore		nr. dip.		Euro		ore		nr. dip.		Euro	
	- dirigenti	32	2	22,866,50		87,5	2	48,029,56		61	4	3,540,00	
	- quadri	237,5	11	complessivi		569	6	complessivi		491,5	11	29,856,70	
	- impiegati	597	23			1.021,5	27			1.777	48	19.211,40	
	- totale	866,50	36			1.678	35			2.329,50	63	52.608,10	
HR. 1.3	Tasso di promozione interno per categoria (%)												
	- fascia Q	20%			20%			10%					
	- fascia A	15%			31%			12%					
	- fascia B	14%			19%			29%					
HR. 2	MIGLIORAMENTO COSTANTE DELLE CONDIZIONI LAVORATIVE												
HR. 2.1	Politiche per promuovere la salute pubblica e la compatibilità tra la vita familiare e il lavoro	nr. dip		Euro a carico azienda		nr. dip		Euro a carico azienda		nr. dip		Euro a carico azienda	
	- asilo nido aziendale	4		13.335		3		15.760		6		21.951	
	- part time	18		M 1 F 17		21		M 1 F 20		22		M 1 F 21	
HR. 2.2	Livello di soddisfazione dei dipendenti	positivo			nd			positivo					
	- ambiente di lavoro/infrastrutture	nd			nd			da migliorare					
	- comunicazione interna	nd			nd			da migliorare					
	- sistema incentivante	positivo			nd			positivo					
	- formazione/qualificazione												
HR. 2.3	Quota di assenteismo causato da incidenti sul lavoro, malattie e stress connesso al lavoro	%			%			%					
		3,80%			4,39%			3,65%					
HR. 3	PROMOZIONE DELLA DIVERSITA' E L'EGUITA' DELL'IMPIEGO												
HR. 3.1	Suddivisione dei dipendenti e dei salari secondo categoria e genere (maschi - femmine)	M		F		Euro/anno		M		F		Euro/anno	
	- dirigenti	4	1	69,510,87		4	1	69,510,87	3	2	71,318,13		
	- quadri	5	5	36,057,00		5	5	38,064,74	6	4	39,567,08		
	- impiegati A	10	3	24,381,00		13	4	25,704,84	11	5	26,762,96		
	- impiegati B	22	42	21,469,00		22	44	22,701,00	20	46	23,597,00		
HR. 3.2	Impiego speciale												
	Contratti specifici per giovani, disoccupati, gente con difficoltà sociali speciali				nr. 5 dipendenti assunti con articolo categorie protette			nr. 6 dipendenti assunti con articolo categorie protette					

METODOLOGIA

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.

GLOSSARIO

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
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

