



# Rapporto

sulla Responsabilità  
Sociale ed Ambientale powered by EURHO - GR®

# 2009



# 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. 14

**3. Promuovere la sostenibilità economica**

pag. 16

**4. Promuovere il dialogo con gli stakeholders**

pag. 18

**5. Sviluppare le risorse umane**

pag. 20

**Quadro di sintesi Eurho-GR®**

pag. 26

**Benchmark Eurho-GR® nel 2010**

pag. 27

**Metodologia e glossario**



**Emidio Ettore Isacchini**

Presidente ALER Brescia

Dopo l'esperienza della prima edizione del 2008, sono lieto di presentare questo nuovo report che rappresenta una sintesi dei risultati dell'operato di Aler Brescia nella costante ricerca di soddisfacimento delle istanze degli stakeholders - associazioni d'inquilini, sindacati, imprese, enti locali e anche semplici cittadini.

Le attività, di cui diamo conto nel report, talvolta rappresentano esperienze di progettualità innovativa, ma più spesso sono attività consolidate da tempo, con l'obiettivo di erogarle con sempre maggiore qualità. Ciò che invece è innovativo è la volontà di verificare l'impatto di queste attività sul tessuto sociale, ovvero di accertare se vi sia stato un effettivo raffronto fra i concreti bisogni degli inquilini e ciò che è stato loro offerto.

Lo sforzo che ALER Brescia ha profuso nel corso del 2009 è stato caratterizzato dalla costante attenzione alle situazioni di difficoltà - accentuate dall'attuale condizione di crisi economica - delle componenti più deboli e fragili della comunità a cui Aler si è impegnata a dare risposta in modo concreto ed efficace.

La pubblicazione di questo report fornisce a tutti un quadro preciso, trasparente e coerente delle nostre attività, a riprova di un costante impegno gestionale e di valorizzazione del patrimonio immobiliare. Auspico che il report stesso diventi un'opportunità di riscontro da parte dei lettori ed uno stimolo a provocare riflessioni sul lavoro svolto.

Concludendo, voglio ringraziare tutti coloro che si sono impegnati per il miglioramento della qualità dell'azione aziendale, attraverso un dialogo continuo con i nostri interlocutori, e tutti coloro che hanno saputo documentarla come già in questo report.

**ITALIA**

ALER Brescia  
ALER Milano  
ATC Torino  
IACP Bari  
IPES Bolzano  
ITEA Trento

**FRANCIA**

Enmâus Habitat  
FSM  
Habitat 62/59 Picardie  
Le Foyer Rémois  
Le Toit Angevin  
LogyPais  
DELPHIS

**GERMANIA**

bauverein AG  
GBG Mannheim  
GWG München

**SVEZIA**

Familjebostäder  
Gavlegårdarna  
Mimer  
Hyresbostäder  
Stångåstaden  
Vätter Hem  
ÖrebroBostäder

**GRAN BRETAGNA**

Canterbury City Council



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 minime 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

ALER Brescia



Provincia di Brescia



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 92 dipendenti.**

Le famiglie che abitano un alloggio di edilizia sociale di Aler Brescia sono 9.199 di cui il 46,31% sono nuclei familiari composti da persone anziane over 65 anni ed il 16,5% hanno un capofamiglia straniero. Il 47,5% 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 143,27 euro, mentre il canone minimo è pari a 20,00 euro mensili, applicato al 12% delle famiglie.

La spesa per interventi manutentivi nel 2009 è stata pari a ad euro 2.627.000,00, mentre per interventi costruttivi pari ad euro 9.292.000,00.



**Lorella Sossi**  
Direttore Generale ALER Brescia

Il processo di assimilazione degli elementi di responsabilità sociale in atto dallo scorso anno è giunto ad un buon livello di elaborazione da parte della struttura aziendale.

Anche il sistema di indicatori individuati a livello europeo è stato perfezionato e per la prima volta è stato possibile effettuare un primo confronto su alcuni indicatori condivisi con gli altri partners del progetto CSR. Questa esperienza, seppur limitata nella fase d'avvio ad alcuni indicatori, è stata produttiva ed ha permesso di mettere in relazione i risultati in realtà diverse.

Il metodo innovativo di condivisione e partecipazione con gli stakeholders, già sperimentato nella precedente edizione, viene riproposto. Un percorso fondato sull'ascolto delle problematiche d'impatto sociale emerse.

Compilare il report di Responsabilità Sociale rappresenta ogni anno un'occasione per riflettere sulle modalità di attuazione della mission aziendale, su ciò che è migliorabile e quindi sugli obiettivi futuri per programmare l'attività di avanzamento.

Il report di Responsabilità Sociale si conferma quale importante opportunità per far emergere le competenze professionali di quest'Azienda e le capacità progettuali sia nel campo tecnico che sociale.

01

# Promuovere la sostenibilità sociale locale

08

## MIGLIORARE LA VIVIBILITA' E LA SICUREZZA

Da alcuni anni presso due edifici di edilizia residenziale pubblica particolarmente critici dal punto di vista sociale, è attivo un servizio di portierato sociale, mix tra portierato condominiale e accompagnamento sociale finalizzato a migliorare la vivibilità e la sicurezza dei condomini ed il decoro e la pulizia degli spazi comuni.

Nel 2009 la positiva esperienza del portierato sociale ha indotto l'Aler ed il Comune di Brescia ad estendere l'iniziativa ad altri 13 fabbricati della

città, dove i meccanismi di assegnazione degli alloggi hanno talvolta creato una concentrazione di situazioni multiproblematiche con conseguenti ricadute negative sulla vivibilità del condominio e del quartiere.

Il servizio attivato è mobile sul territorio, è cioè itinerante, e vede impegnati sia operatori con esperienza in campo sociale, educativo e di mediazione che esperti nel settore della vigilanza e della sicurezza. Il servizio è organizzato in modo da garantire una presenza diurna e notturna.







« Il portierato sociale mobile costituisce un riferimento certo per i residenti, assicura un supporto alle famiglie ed alle persone in condizione di disagio e fragilità e favorisce forme di responsabilizzazione e di solidarietà tra i condomini.

Il servizio contribuisce ad educare al rispetto delle regole di buon vicinato ed al corretto utilizzo degli spazi comuni e a prevenire il degrado degli immobili, gli atti di vandalismo ed i danneggiamenti. »



**Lorella Sossi**  
Direttore Generale Aler Brescia

**LA FESTA DEI VICINI**

“Dal 2005 Aler si fa carico ogni anno dell'organizzazione della Festa dei Vicini. Riteniamo che l'adesione a questa iniziativa di carattere europeo costituisca un passaggio essenziale ed irrinunciabile per consolidare il rapporto tra persone che condividono la quotidianità. E' un'occasione per rafforzare i rapporti di buon vicinato e dare vita ad un momento conviviale condiviso.”

l'intervista



**MISURE DI SOSTEGNO AGLI ASSEGNATARI**  
Secondo una legge della Regione Lombardia il canone di locazione di edilizia sociale è commisurato alla capacità economica della famiglia.

Nel 2009 l'importo medio del canone degli alloggi è stato pari ad euro 143,27; il canone minimo è di 20 euro ed è stato applicato a circa il 12% delle famiglie (n.507 su 5.928), costituite per lo più da persone anziane e sole, collocate nell'area di protezione.

« L'economia bresciana nel corso del 2009 ha registrato gli stessi dati negativi della crisi che ha interessato l'intera economia mondiale: l'occupazione in diminuzione ed il forte aumento delle imprese che hanno fatto ricorso alla Cassa Integrazione Guadagni o hanno dovuto chiudere.

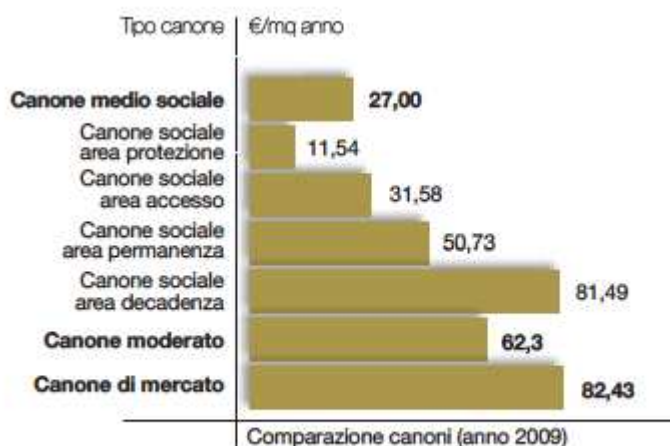
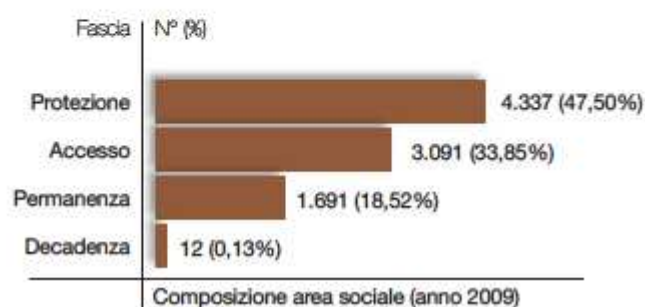
**Questo preoccupante scenario ha reso necessario dare risposte immediate e concrete a sostegno delle famiglie assegnatarie degli alloggi di edilizia sociale, le più vulnerabili sotto il profilo economico. »**

La normativa regionale prevede due strumenti di sostegno alle famiglie in difficoltà: la revisione del canone e il contributo di solidarietà.

La revisione del canone prevede il ricalcolo dell'importo sulla base dei redditi effettivamente percepiti dai nuclei familiari, al fine di adeguare l'incidenza dell'affitto alle concrete possibilità economiche e di prevenire la morosità.

Il contributo di solidarietà viene erogato prevalentemente a sostegno del pagamento delle spese di riscaldamento, che spesso costituiscono per le famiglie un impegno economico più oneroso dello stesso canone di locazione.

## LE BUONE PRATICHE



Nel 2009 sono state effettuate circa 600 revisioni del canone per diminuzione del reddito familiare, che hanno consentito una riduzione dell'affitto proporzionale alle variate condizioni economiche delle famiglie.

Sono stati inoltre erogati contributi di solidarietà per un totale di circa 278.000 euro a beneficio di circa 950 famiglie.

### DOMOTICA PER GLI ANZIANI

*Per favorire una migliore vivibilità degli alloggi agli inquilini anziani, Aler si impegna ad applicare la domotica negli edifici di nuova progettazione a loro destinati.*

*Attraverso avanzate soluzioni tecnologiche, nella casa domotica è possibile gestire con un telecomando gli impianti di illuminazione, riscaldamento, aria condizionata, sicurezza e più in generale qualsiasi componente alimentato da energia elettrica.*

*Ad esempio gli alloggi sono dotati di tapparelle automatiche e, a seconda delle necessità, di montascale elettrico, sollevatore per la vasca da bagno, letto elettrico e videocitofono che possono essere attivati attraverso un comando vocale.*

*Vengono inoltre installati sensori all'interno di ogni singolo alloggio e qualora rilevino l'assenza di segnali di vita, fanno scattare un segnale d'allarme.*

*Tutto ciò consente agli utenti anziani maggiore autonomia, di minimizzare il rischio di isolamento ed esclusione dalla vita sociale ed assicura loro la possibilità di prolungare la permanenza a casa senza la necessità di ricorrere a strutture di assistenza.*

11



## 02

# Proteggere l'ambiente

BIOEDILIZIA A TUTELA DELL'AMBIENTE

« Nelle nuove costruzioni Aler tende a favorire l'utilizzo di procedimenti, metodi ecocompatibili e materiali preferibilmente di origine naturale ed a basso impatto ambientale, cioè con un elevato coefficiente di riuso e riciclo ed un basso costo ambientale di smaltimento. »

Ove possibile vengono applicati i principi dell'architettura bioclimatica che consente di realizzare edifici che utilizzano componenti che assolvono funzioni energetiche quali, ad esempio captazione, accumulo, conservazione e restituzione dell'energia solare. Anche il raffrescamento tende ad essere ottenuto per vie naturali, in particolare attraverso l'utilizzo della geotermia. Lo scopo è

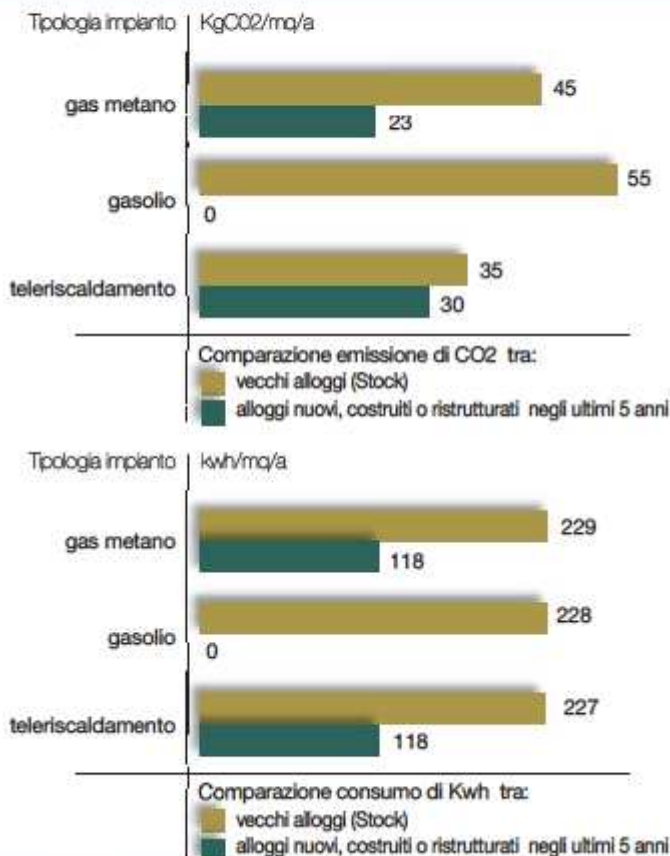
## LE BUONE PRATICHE

*Nella più recente progettazione Aler tende a favorire un approccio olistico che tenga conto tanto del comfort dei futuri utenti in termini termoisolativi, psicologici ect, che del risparmio di risorse non rigenerabili a favore di fonti sostenibili.*

*Ciò consente di migliorare notevolmente la qualità complessiva della realizzazione.*

*Per ottenere questi obiettivi viene utilizzata la metaprogettazione, che prevede l'analisi ambientale (studio del microclima per la definizione delle strategie di risparmio energetico), l'analisi locale (per sfruttare al meglio le carat-*





quello di ridurre al minimo l'utilizzo di fonti energetiche non rinnovabili. Secondo l'istituto di ricerca dell'Enea (l'Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile) in Italia le case assorbono il 45% del fabbisogno energetico nazionale e sono responsabili dell'emissione di anidride carbonica conseguente. Non solo, l'Italia

presenta uno dei maggiori consumi specifici per mq e per grado/giorno. Con l'adozione dei principi di progettazione bioclimatica e l'adozione di dispositivi di isolamento nettamente più efficaci di quelli comunemente in uso Aler persegue obiettivi di tutela ambientale e di ecosostenibilità.

*teristiche del sito di progetto, quali l'orientamento per l'esposizione solare e lo sfruttamento della ventilazione naturale) ed il "sistema edificio" inteso come climate sensitive building, cui vengono associate le strategie più efficienti a seconda della stagione: captante e conservativa in inverno e protettiva d'estate.*



Simulazione dell'ingresso di luce all'interno dell'alloggio tipo



**Ivan Ciocchi**  
 Dirigente del Servizio Tecnico  
 Aler Brescia

l'intervista

"Nell'ottica della tutela dell'ambiente, Aler continua nello sforzo di migliorare la performance energetica del proprio patrimonio esistente attraverso interventi di riqualificazione energetica nonostante recenti modifiche normative abbiano escluso la possibilità di accedere a benefici fiscali per gli interventi di risparmio energetico."

## 03

# Promuovere la sostenibilità economica

14



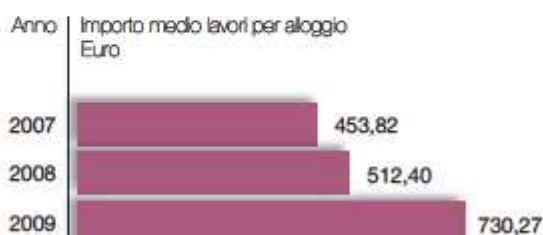
MIGLIORARE LA QUALITÀ ABITATIVA

« Aler organizza secondo criteri di efficienza l'attività manutentiva mediante un programma che, oltre a razionalizzare l'entità delle spese, prevede interventi che assicurino agli inquilini maggiore comfort e sicurezza. »

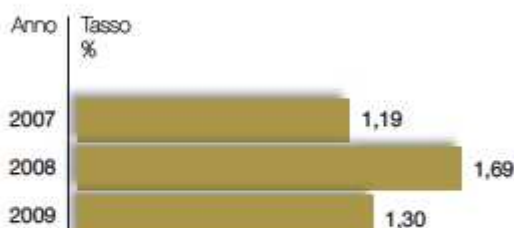


**Emidio Ettore Isacchini**  
Presidente Aler Brescia

«Il Contratto di Quartiere (CdQ), finanziato dalla Regione Lombardia, è frutto della collaborazione con il Comune di Brescia ed il forte coinvolgimento del settore della cooperazione sociale.»



Spese di manutenzione straordinaria per alloggio su un periodo > 5 anni



Tasso di sfittanza per tipologia di sfittanza turnover oltre 3 mesi (Brescia)

Gli interventi, diretti a gestire e conservare il patrimonio immobiliare sono attuati attraverso l'impiego di risorse economiche aziendali.

L'impegno è reso particolarmente oneroso da numerosi obblighi, quali l'adeguamento alle normative sulla sicurezza e sull'abbattimento delle barriere architettoniche.

Aler finanzia l'attività manutentiva finalizzata a migliorare la qualità abitativa e ad aumentare il valore del patrimonio, reinvestendo parte delle risorse derivanti dai canoni di locazione.

Nel corso del 2009 Aler Brescia ha eseguito n. 5.628 interventi manutentivi per un ammontare complessivo di € 4.581.000, di cui € 2.627.000 per manute-



## LE BUONE PRATICHE

*Il biennio 2008-2009 è stato caratterizzato da una forte recessione conseguente alla crisi economica mondiale. Malgrado ciò, Aler ha investito - in controtendenza rispetto agli altri operatori del settore edilizio e nonostante l'abrogazione di norme di agevolazione fiscale in materia - cospicue risorse economiche in numerosi interventi di costruzione, di recupero e di manutenzione edilizia, sia ordinaria che straordinaria.*

*L'affidamento dei lavori alle imprese per oltre Euro 15.000.000,00 ha contribuito a sostenere l'economia locale e nazionale, penalizzate dalla contrazione del mercato immobiliare.*

neri il proprio patrimonio ed il resto per il patrimonio gestito per conto di terzi.

Aler partecipa inoltre a più articolati programmi di riqualificazione promossi dalla Regione Lombardia (Contratti di Quartiere e Accordi di Programma).

15

## l'intervista

Il CdQ interesserà varie zone della città. Con questo intervento stiamo cercando di riqualificare e razionalizzare il patrimonio abitativo di Brescia e di rivitalizzare i quartieri sotto il profilo sociale, assicurando nel contempo migliori standard di sicurezza."



## 04

# Promuovere il dialogo con gli stakeholders

16

**GIORNALER**  
il giornale  
di tutta la famiglia.

Nessuno  
escluso.



il notiziario di casa,  
il notiziario di ALER.



PERIODICO DI INFORMAZIONE DI ALER - AZIENDA LOMBARDA PER L'EDILIZIA RESIDENZIALE DI BRESCIA

#### LA NUOVA COMUNICAZIONE: SEMPLICITÀ E CHIAREZZA

Da anni Aler pubblica e diffonde gratuitamente tra i suoi assegnatari un periodico di informazione sulla propria attività.

Nella convinzione che questo sia un mezzo straordinario per offrire ai propri stakeholders una vetrina trasparente e costantemente aggiornata sul mondo Aler, nel 2009 l'Azienda ha rinnovato la veste grafica e contenutistica del periodico, ribattezzandolo GiornAler.

La pubblicazione rappresenta ora uno strumento d'informazione agile e di semplice consultazione,

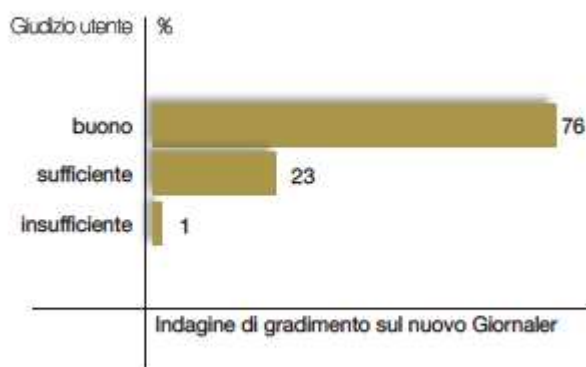


**Massimo Bianchini**  
Assessore alla casa Comune di Brescia

"Partecipare al tavolo di discussione per la preparazione della rendicontazione sociale si conferma un'utile esperienza.

Abbiamo analizzato con ALER e gli altri stakeholders i risultati della gestione e le conseguenti ricadute sociali. Abbiamo verificato





che propone indicazioni utili e aggiornate sui servizi offerti e sulla loro organizzazione, nonché sulle iniziative adottate dall'Aler. La rivista contiene anche approfondimenti su tematiche di interesse ed offre spunti di riflessione sugli argomenti di attualità nel mondo della casa. Una verifica sul campo, condotta allo scopo di verificare la fruibilità, l'efficacia, l'utilità ed il gradimento della comunicazione di servizio offerta, ha dato riscontri positivi in termini di apprezzamento generale ed ha offerto importanti suggerimenti per il miglioramento continuo dei contenuti offerti.

## l'intervista

che nel realizzare interventi di riqualificazione urbana e sociale, come ad esempio la partecipazione congiunta al programma regionale Contratto di Quartiere, si sono sviluppate positive sinergie. Gli incontri si sono rivelati un'importante occasione anche per riflettere su temi quali l'informazione all'utenza, la trasparenza e la certezza dei tempi d'intervento."

## LE BUONE PRATICHE

*Gli oltre 3 milioni e mezzo di incidenti domestici che si verificano ogni anno in Italia (ben 68.000 coinvolgono bambini), hanno indotto Aler, in collaborazione con il Comune di Brescia, ad avviare una campagna di sensibilizzazione al tema della sicurezza domestica rivolto ai bambini in età scolare.*

*Nell'ambito del progetto denominato TAP - Tutto A Posto? sono state distribuite agli alunni di scuola elementare schede attive e giochi mirati per imparare ad individuare i punti di potenziale pericolo nell'ambiente domestico e a promuovere l'abitudine alla prevenzione.*

*A conclusione del percorso didattico i bambini hanno prodotto un logo ragionato per rammentare ad adulti e bambini di evitare comportamenti a rischio.*

*Aler ha poi dedicato un inserto speciale di GiornAler al tema della sicurezza domestica, evidenziando le condotte pericolose e le precauzioni da adottare per prevenire incidenti.*

## 05

# Sviluppare le risorse umane

VERSO UNA MAGGIORE EFFICIENZA

In una prospettiva di miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dell'azione aziendale, nel 2009 il Consiglio di Amministrazione



**ha deciso un'importante riorganizzazione degli uffici.**

Dopo un approfondito studio, la consultazione dei lavoratori attraverso le rappresentanze sindacali e la attenta valutazione circa l'adeguatezza delle risorse assegnate ai singoli uffici in relazione alle crescenti attività di competenza, la Direzione ha operato alcune modifiche sostanziali alla struttura organizzativa per rendere più snelle le procedure gestionali.

"Compatibilmente con le necessità degli uffici, l'Aler accoglie le richieste di part time avanzate dai dipendenti che sono diventati genitori, cercando di agevolare, soprattutto per i primi periodi, la conciliazione dei tempi lavoro-famiglia. Quando i bimbi raggiungono il primo anno di età è possibile fare richiesta di accesso all'asilo nido aziendale. Con la penuria di posti negli asili nido pubblici e le rette elevate applicate da quelli privati, questa è una soluzione vantaggiosa sotto molti profili: la qualità del servizio offerto, la flessibilità dell'orario che copre l'intera giornata lavorativa ed il fatto che l'Azienda si fa carico di una cospicua parte della retta mensile, calcolata sulla base del reddito familiare."



« Principio ispiratore della modifica è stata la razionalizzazione della distribuzione delle competenze secondo una logica di maggiore funzionalità ed equilibrio dei carichi di lavoro. »

I servizi maggiormente interessati dalle modifiche sono stati il Servizio Legale ed il Servizio Gestionale, che hanno viste trasferite dall'uno all'altro alcune materie.



## LE BUONE PRATICHE

*Nel 2009, l'Aler ha effettuato, in anticipo rispetto agli obblighi normativi in materia, una valutazione circa il rischio di esposizione dei dipendenti a fattori di stress lavoro-correlato.*

*Allo scopo è stata effettuata l'analisi di fattori oggettivi di rischio, sono state intervistate le figure cardine del Sistema di Prevenzione e Protezione aziendale ed è stato somministrato un questionario ad un campione estremamente significativo di dipendenti, selezionato sulla base della potenziale esposizione al rischio (front office) secondo le indicazioni fornite dall'Istituto Superiore Prevenzione e Sicurezza sul Lavoro.*

*L'analisi ha rilevato aree critiche e conseguenti possibili azioni di miglioramento in corso di implementazione.*

## 01 Promuovere la sostenibilità sociale locale

| N.  | NOME DELL'INDICATORE   | 2007             | 2008             | 2009             |                  |                  |                  |
|---|--|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| <b>SOC. 1 OFFERTA ABITATIVA BASATA SULLA DOMANDA LOCALE</b> |  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |
| <b>SOC. 1.1</b>   | <b>Media m<sup>2</sup> per tipologia di alloggio (m<sup>2</sup>)</b> |                  |                  |                  |                  |                  |                  |
|   | 1 stanza + cucina  | 37,57            | 37,42            | 37,21            |                  |                  |                  |
|   | 2 stanze + cucina  | 46,16            | 46,37            | 46,38            |                  |                  |                  |
|   | 3 stanze + cucina  | 66,56            | 66,56            | 66,57            |                  |                  |                  |
|   | 4 stanze + cucina  | 83,70            | 83,64            | 83,69            |                  |                  |                  |
|   | 5 stanze + cucina  | 96,20            | 96,13            | 96,07            |                  |                  |                  |
| <b>SOC. 1.2</b>   | <b>Tipologia di alloggi costruiti ogni anno (%)</b>                  | <b>nr.</b>       | <b>%</b>         | <b>nr.</b>       | <b>%</b>         | <b>nr.</b>       | <b>%</b>         |
|   | alloggi a "canone sociale"   | 62               | 79,49            | 100              | 100              | 79               | 84,04            |
|   | alloggi a "canone finanziario"                                       | 16               | 20,51            | 0                | 0                | 0                | 0                |
|   | altre tipologie  | 0                | 0                | 0                | 0                | 15               | 15,96            |
|   | totale   | 78               | 100              | 100              | 100              | 94               | 100              |
| <b>SOC. 1.3</b>   | <b>Incremento offerta locativa (%)</b>                               | 0,83             | 0,63             | 1,08             |                  |                  |                  |
| <b>SOC. 1.4</b>   | <b>Offerta di alloggi in vendita (%)</b>                             | 1,86             | 0,43             | 0,19             |                  |                  |                  |
| <b>SOC. 2 AFFITTI E SPESE CORRENTI</b>                      |  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |
| <b>SOC. 2.1</b>   | <b>Suddivisione per tipologia locativa (Euro/m<sup>2</sup>)</b>      | <b>provincia</b> | <b>Brescia</b>   | <b>provincia</b> | <b>Brescia</b>   | <b>provincia</b> | <b>Brescia</b>   |
|   | canone sociale   | 21,33            | 20,00            | 22,11            | 25,41            | 23,01            | 27,00            |
|   | canone moderato  | 57,36            | 60,10            | 59,36            | 61,06            | 59,67            | 62,30            |
|   | canone finanziario   | 61,17            | 62,28            | 60,58            | 63,36            | 60,82            | 64,24            |
|   | canone di mercato  | 60,48            | 80,04            | 60,49            | 89,32            | 64,94            | 82,43            |
| <b>SOC. 2.2</b>   | <b>Spese correnti per alloggio (Euro/m<sup>2</sup>)</b>              | 12,99            | 11,83            | 14,10            |                  |                  |                  |
| <b>SOC. 2.3</b>   | <b>Incremento medio dei canoni di locazione (%)</b>                  | 4,37             | 14,23            | 5,14             |                  |                  |                  |
| <b>SOC. 2.4</b>   | <b>Rapporto tra costi correnti/canone (%)</b>                        |                  |                  |                  |                  |                  |                  |
|   | spese medie (Euro)   | 12,90            | 11,78            | 13,99            |                  |                  |                  |
|   | canone medio (Euro)  | 19,95            | 24,44            | 25,78            |                  |                  |                  |
|   | % su speso (%)   | 39,26            | 32,51            | 35,17            |                  |                  |                  |
| <b>SOC. 3 MIX SOCIALE</b>                                   |  |                  |                  |                  |                  |                  |                  |
| <b>SOC. 3.1</b>   | <b>Quota della mobilità interna nell'assegnazione di alloggi (%)</b> | <b>nr. ass.</b>  | <b>nr. cambi</b> | <b>nr. ass.</b>  | <b>nr. cambi</b> | <b>nr. ass.</b>  | <b>nr. cambi</b> |
|   |  | 325              | 8                | 286              | 8                | 355              | 10               |
|   |  | 2,46%            |                  | 2,80%            |                  | 2,82%            |                  |
| <b>SOC. 3.2a</b>  | <b>Suddivisione degli utenti per fascia d'età (%)</b>                |                  |                  |                  |                  |                  |                  |
|   | fino a 18 anni   | 18,50            | 18,63            | 19,95            |                  |                  |                  |
|   | tra 19 e 30 anni   | 11,35            | 11,25            | 10,53            |                  |                  |                  |
|   | tra 31 e 40 anni   | 11,13            | 10,65            | 10,28            |                  |                  |                  |
|   | tra 41 e 50 anni   | 13,98            | 14,57            | 14,69            |                  |                  |                  |
|   | tra 51 e 60 anni   | 12,01            | 11,65            | 11,55            |                  |                  |                  |
|   | tra 61 e 70 anni   | 14,65            | 14,58            | 14,08            |                  |                  |                  |
|   | over 70  | 18,37            | 18,67            | 18,93            |                  |                  |                  |

| <b>SOC.3.2</b>  | <b>Suddivisione degli utenti per nazionalità (%)</b>                            | <b>2007</b>   | <b>2008</b> | <b>2009</b> |
|-----------------|---|---|-------------|-------------|
|                 | italiana  | 82,95   | 81,56       | 80,35       |
|                 | UE  | 0,62  | 0,68        | 0,68        |
|                 | altro   | 16,43   | 17,76       | 18,97       |
|                 | <b>Suddivisione degli utenti per numerosità familiare (%)</b>                   |   |             |             |
|                 | nuclei composti da 1 comp.  | 37,83   | 38,65       | 40,15       |
|                 | nuclei composti da 2 comp.  | 30,60   | 29,98       | 29,23       |
|                 | nuclei composti da 3 comp.  | 14,95   | 13,95       | 13,28       |
|                 | nuclei composti da + di 3 comp.<br>totale                                       | 16,62   | 17,42       | 17,34       |
|                 | <b>Suddivisione degli utenti per fascia di reddito (%)</b>                      |   |             |             |
|                 | area protezione   | Nel 2007 è entrata in vigore la legge R.L. n. 25 che ha modificato la suddivisione delle fasce di reddito | 58,14       | 47,50       |
|                 | area accesso  |   | 37,01       | 33,85       |
|                 | area permanenza   |   | 2,95        | 18,52       |
|                 | area decadenza  |   | 1,90        | 0,13        |
| <b>SOC. 3.3</b> | <b>Quota assegnatari che ricevono contributi sul canone e/o sulle spese (%)</b> | 24,69   | 22,65       | 10,32       |

**SOC. 4 INIZIATIVE DI COESIONE SOCIALE**

| <b>SOC. 4.1</b> | <b>Descrizione delle iniziative di integrazione sociale e valutazione dei risultati</b> |  |   |  |
|-----------------|---|--|---|--|
|                 | 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 | Portierato sociale, Mediazione, Accompagnamento all'erp, Festa dei vicini, Contratto di quartiere |  |

**SOC. 5 ASSISTENZA SOCIALE AGLI INQUILINI**

| <b>SOC. 5.1</b> | <b>Spese sostenute per assistenza sociale</b> |            |            |            |
|-----------------|---|------------|------------|------------|
|                 | importo totale erogato (Euro)                 | 552.490,00 | 324.232,00 | 278.000,00 |
|                 | nr. alloggi edil. sociale (nr.)               | 5.865      | 5.878      | 5.873      |
|                 | importo medio per alloggio (Euro)             | 94,20      | 55,16      | 47,33      |

**SOC. 6 ACCESSO PER ANZIANI E DISABILI**

| <b>SOC. 6.1</b> | <b>Quota alloggi del patrimonio abitativo esistente accessibile ai disabili ed agli anziani (%)</b> |       |       |       |
|-----------------|---|-------|-------|-------|
|                 |   | 43,81 | 45,02 | 45,49 |

**SOC. 7 POLITICHE DI SICUREZZA PER IL VICINATO**

| <b>SOC. 7.1</b> | <b>Iniziativa e risultati delle politiche per la sicurezza</b>   |  |  |  |
|-----------------|--|--|--|--|
|                 | Portierato sociale, videosorveglianza, illuminazione. Il 74% degli intervistati ha espresso un giudizio positivo | Portierato sociale, videosorveglianza, illuminazione | Portierato sociale, videosorveglianza, illuminazione |  |

## 02 Proteggere l'ambiente

| ENV. 1          | POLITICHE AMBIENTALI  | 2007  | 2008  | 2009  |
|-----------------|---|---|---|---|
| <b>ENV. 1.1</b> | <b>Piano d'azione o iniziative ambientali</b>   |   |   |   |
|                 | importo gare GPP per forniture (KEuro)  | 21,155  | 21,937  | 3,40  |
|                 | importo gare GPP per servizi (KEuro)  | 56,075  | 52,440  | 88,63   |
| <b>ENV. 1.2</b> | <b>Quota alloggi nuovi e ristrutturati secondo standard ambientali superiori a quelli delle normative nazionali (%)</b>                 | 100   | 100   | 100   |
| ENV. 2          | LOTTA CONTRO I CAMBIAMENTI CLIMATICI (ENERGIA E GAS SERRA / TRASPORTI)  |   |   |   |
| <b>ENV. 2.1</b> | <b>Energia utilizzata e gas serra emessi dal patrimonio e dalle nuove unità costruite negli ultimi 5 anni</b>                           |   |   |   |
|                 | media energia utilizzata dal patrimonio (Kwh/m <sup>2</sup> /anno)  | 228   | 228   | 228   |
|                 | media emissioni gas serra dal patrimonio (Kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /anno)   | 41,66   | 41,66   | 41,43   |
|                 | media energia utilizzata dalle unità costruite negli ultimi 5 anni (Kwh/m <sup>2</sup> /anno)   | 118   | 118   | 118   |
|                 | media emissioni gas serra dalle unità costruite negli ultimi 5 anni (Kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /anno)                          | 24,63   | 25,05   | 25,01   |
| <b>ENV. 2.3</b> | <b>Emissioni di CO<sub>2</sub> dai veicoli aziendali (tCO<sub>2</sub>/anno)</b>   | 21,16   | 23,56   | 22,15   |
| <b>ENV. 2.4</b> | <b>Tipologia di trasporti utilizzati dal personale per gli spostamenti e media della distanza giornaliera effettuata dai dipendenti</b> |   |   |   |
|                 | auto singola  | nd  | 24,9  | 24,8  |
|                 | car pooling   | nd  | 206   | 206,2   |
|                 | treno   | nd  | 60  | 60  |
|                 | bus   | nd  | 13,8  | 13,7  |
|                 | motocicletta  | nd  | 17,4  | 17,4  |
|                 | bicicletta  | nd  | 4,9   | 4,9   |
|                 | a piedi   | nd  | 0,4   | 0,5   |
| ENV. 5          | CAMPAGNE DI SENSIBILIZZAZIONE   |   |   |   |
| <b>ENV. 5.1</b> | <b>Sviluppo di campagne di sensibilizzazione ambientale per residenti, dipendenti e fornitori di servizi</b>                            |   |   |   |
|                 | dipendenti  | raccolta differenziata, formazione ambientale | raccolta differenziata, formazione ambientale | raccolta differenziata, formazione ambientale |
|                 | residenti   |   | bilancio sociale: responsabilità ambientale   | bilancio sociale: responsabilità ambientale   |
|                 | fornitori   | green public procurement                      | green public procurement                      | green public procurement                      |

## Promuovere la sostenibilità economica

03

| ECO. 1   | GESTIONE DEL PATRIMONIO   | 2007   | 2008   | 2009   |
|----------|---|--|--|--|
| ECO. 1.1 | <b>Quota di vecchi alloggi ristrutturati ogni anno (%)</b><br>(% alloggi di risulta con + di 25 anni e > di 10.000,00 Euro) | 1,18   | 1,047  | 0,333  |
| ECO. 1.2 | <b>Spese di manutenzione straordinaria per alloggio (negli ultimi 5 anni)</b><br>importo medio lavori per alloggio (Euro)   | 453,82                                       | 512,40                                       | 730,27                                       |
| ECO. 1.3 | <b>Tasso di sfittanza per tipologia di sfittanza</b>  | <b>Brescia</b> 1,19<br><b>Provincia</b> 1,86 | <b>Brescia</b> 1,69<br><b>Provincia</b> 1,68 | <b>Brescia</b> 1,30<br><b>Provincia</b> 2,54 |

### ECO. 2 SISTEMA ECONOMICO SOCIALE

|          |  |           |           |           |
|----------|--|-----------|-----------|-----------|
| ECO. 2.1 | <b>Distribuzione del reddito agli SH (dipendenti - fornitori - PA) (KEuro)</b> |           |           |           |
|          | spese per il personale   | 5.435,97  | 6.388,00  | 6.498,16  |
|          | tasse (PA)   | 1.788,57  | 1.819,32  | 1.958,01  |
|          | banche   | 894,06    | 1.119,20  | 758,87    |
|          | fornitori servizi e prestatori esterni   | 15.494,59 | 26.800,45 | 22.575,08 |
|          | contributi   | 12,89     | 14,63     | 15,47     |
|          | distribuzione Valore Aggiunto  | 8.681,75  | 11.990,97 | 11.193,75 |
| ECO. 2.2 | <b>Investimento annuo in nuovi edifici (KEuro)</b>                             | nd        | 17.763,07 | 9.292,00  |

### ECO. 3 ACQUISTI RESPONSABILI

|          |   |                          |                          |                          |
|----------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ECO. 3.1 | <b>Descrizione di pratiche etiche ed ecocompatibili</b> | green public procurement | green public procurement | green public procurement |
|----------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

## 04 Promuovere il dialogo con gli stakeholders

| GOV. 1          | DIALOGO E SODDISFAZIONE DEGLI INQUILINI   | 2007   | 2008   | 2009   |
|-----------------|---|--|--|--|
| <b>GOV. 1.1</b> | <b>Numero di incontri con gli inquilini organizzati o finanziati dall'Azienda allo scopo di promuovere il dialogo</b> | 5  | 9  | 13   |
| <b>GOV. 1.2</b> | <b>Risultati dei sondaggi sulla soddisfazione dei residenti</b>   | Portierato:<br>75%<br>risposte positive  | Accompagnamento all'erp:<br>82,6%<br>risposte positive<br><br>Servizio manutentivo:<br>62%<br>risposte positive          | Servizio rendicontazione<br>82%<br>risposte positive<br><br>Nuovo house-organ:<br>95%<br>risposte positive               |
| <b>GOV. 1.3</b> | <b>Piani di azione per il miglioramento della soddisfazione degli inquilini</b>                                       | si   | si   | si<br><br>Piano di sicurezza   |
| GOV. 3          | PROMOZIONE DELLA TRASPARENZA  |  |  |  |
| <b>GOV. 3.1</b> | <b>Esistenza di un codice etico praticato dall'azienda</b>  | si   | si   | si   |
| <b>GOV. 3.2</b> | <b>Esistenza di un documento strategico (fini ed obiettivi dell'Azienda) e di valutazione</b>                         | si<br><br>politica della qualità<br><br>pianificazione annuale obiettivi<br><br>documento di previsione e programmazione | si<br><br>politica della qualità<br><br>pianificazione annuale obiettivi<br><br>documento di previsione e programmazione | si<br><br>politica della qualità<br><br>pianificazione annuale obiettivi<br><br>documento di previsione e programmazione |



## Sviluppare le risorse umane

05

| HR. 1          | SVILUPPO LAVORATIVO  | 2007                    | 2008                    | 2009                    |
|----------------|--|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| <b>HR. 1.1</b> | <b>Suddivisione del personale per tipo di impiego e tipo di contratto o progressione (%)</b>                     |                         |                         |                         |
|                | tempo indeterminato  | 89,90                   | 94,95                   | 93,14                   |
|                | tempo determinato  | 10,10                   | 5,05                    | 6,86                    |
|                | full time  | 79,80                   | 80,81                   | 81,37                   |
|                | part time  | 20,20                   | 19,19                   | 18,63                   |
| <b>HR. 1.2</b> | <b>Suddivisione delle ore, degli impiegati coinvolti e spesa annua per formazione per categorie di impiegati</b> |                         |                         |                         |
|                |  | <b>ore nr.dip. Euro</b> | <b>ore nr.dip. Euro</b> | <b>ore nr.dip. Euro</b> |
|                | dirigenti  | 88 2 48.029,56          | 79 5 4.852,00           | 146 3 2.650,00          |
|                | quadri   | 589 6 complessivi       | 518 11 9.945,00         | 306 6 7.531,00          |
|                | impiegati  | 1.022 27                | 1.818 48 38.572,00      | 437 15 13.796,00        |
|                | totale   | 1.679 35                | 2.415,00 64 53.369,00   | 899 24 23.947,00        |
| <b>HR. 1.3</b> | <b>Tasso di promozione interno per categoria (%)</b>   |                         |                         |                         |
|                | Q  | 30                      | 20                      | 11                      |
|                | A  | 47                      | 17                      | 47                      |
|                | B  | 14                      | 30                      | 9                       |

## HR. 2 MIGLIORAMENTO COSTANTE DELLE CONDIZIONI LAVORATIVE

|                |   |                                      |                                      |                                      |
|----------------|---|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>HR. 2.1</b> | <b>Politiche per promuovere la salute pubblica e la compatibilità tra la vita familiare e il lavoro</b> | <b>nr.dip. Euro a carico azienda</b> | <b>nr.dip. Euro a carico azienda</b> | <b>nr.dip. Euro a carico azienda</b> |
|                | asilo nido aziendale  | 3 15.760                             | 6 21.785,89                          | 4 12.822,55                          |
|                | part time   | <b>nr. dip. M F</b><br>20 1 19       | <b>nr. dip. M F</b><br>19 1 18       | <b>nr. dip. M F</b><br>19 1 18       |
| <b>HR. 2.2</b> | <b>Livello di soddisfazione dei dipendenti (%)</b>  | nd                                   | 73                                   | 75                                   |
|                | ambiente di lavoro/infrastrutture   |                                      |                                      |                                      |
|                | comunicazione interna   |                                      |                                      |                                      |
|                | sistema incentivante  |                                      |                                      |                                      |
|                | formazione/qualificazione   |                                      |                                      |                                      |
| <b>HR. 2.3</b> | <b>Quota di assenteismo causato da incidenti sul lavoro, malattie e stress connesso al lavoro (%)</b>   | 2,45                                 | 1,90                                 | 2,42                                 |

## HR. 3 PROMOZIONE DELLA DIVERSITA' E L'EQUITA' DELL'IMPIEGO

|                |   |                      |                      |                      |
|----------------|---|----------------------|----------------------|----------------------|
| <b>HR. 3.1</b> | <b>Suddivisione dei dipendenti e dei salari secondo categoria e genere (maschi - femmine)</b> | <b>M F Euro/anno</b> | <b>M F Euro/anno</b> | <b>M F Euro/anno</b> |
|                | dirigenti   | 4 2 121.814,87       | 3 2 146.784,61       | 3 2 147.858,41       |
|                | quadri  | 6 4 81.593,31        | 6 4 97.123,48        | 6 3 108.825,74       |
|                | impiegati A   | 12 5 50.522,75       | 12 5 52.381,92       | 12 7 54.260,02       |
|                | impiegati B   | 22 44 36.844,69      | 21 46 37.624,25      | 26 43 36.866,80      |
| <b>HR. 3.2</b> | <b>Impiego speciale (%)</b>   |                      |                      |                      |
|                | Contratti specifici per giovani, disoccupati, gente con difficoltà sociali speciali           | 5,43                 | 6,52                 | 6,52                 |

# Benchmark Eurho-GR<sup>®</sup> nel 2010

ALER Brescia

| 2009   | performance<br>2009<br>ALER Brescia | Media<br>prestazioni<br>Eurhonet | Migliore<br>prestazione<br>Eurhonet | Nome<br>della<br>azienda         |
|--|-------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| <b>SOC. 1.3</b> Incremento offerta locativa (%)  | 1,08                                | 0,93                             | 3,7                                 | AB Gavlegårdarna Sweden          |
| <b>ENV 2.1</b> Media energia utilizzata dal patrimonio (Kwh/m <sup>2</sup> /anno)                              | 228                                 | 176,41                           | 102                                 | GBG Mannheim Germany             |
| Media emissioni gas serra dal patrimonio (Kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /anno)                            | 41,43                               | 30,8                             | 2,7*                                | AB Gavlegårdarna Sweden          |
| Media energia utilizzata dalle unità costruite negli ultimi 5 anni (Kwh/m <sup>2</sup> /anno)                  | 118                                 | 149,71                           | 65                                  | ATC Torino Italy                 |
| Media emissioni gas serra dalle unità costruite negli ultimi 5 anni (Kg CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /anno) | 25,01                               | 23,84                            | 16,25                               | ATC Torino Italy                 |
| <b>ECO 1.1</b> Quota vecchi alloggi ristrutturati ogni anno (%)  | 0,33                                | 3,2                              | 9,67                                | FSM France                       |
| <b>ECO 2.2</b> Investimento annuo in nuovi edifici (k€)  | 9.292                               | 24.028                           | 87.000                              | Familjebostäder Stockholm Sweden |
| Per alloggio (k€)  | 1,42                                | 1,76                             | 8,52                                | Habitat du Nord France           |

**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.

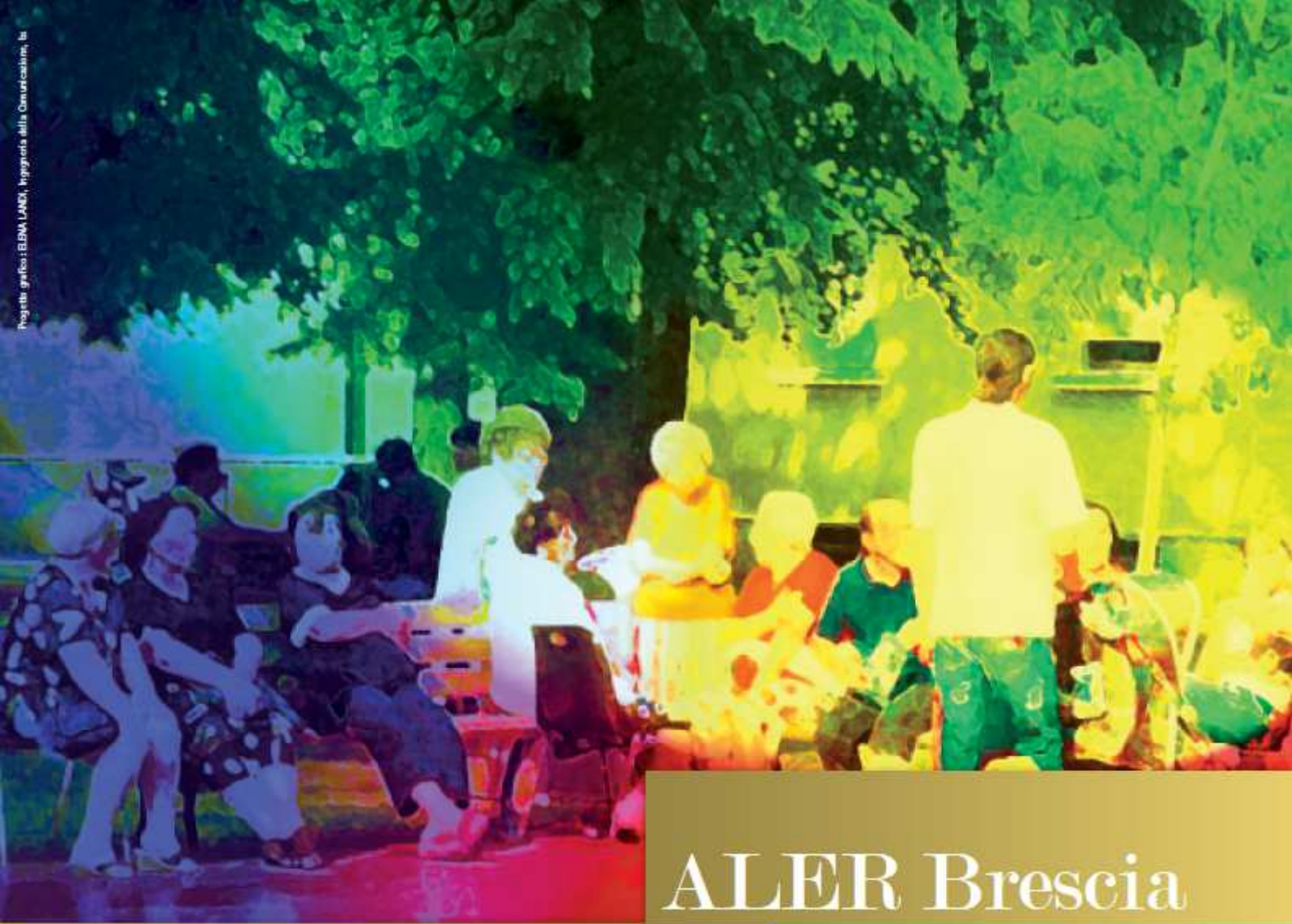
**ISEE:** indicatore di situazione economica equivalente elaborato per misurare le condizioni economiche del nucleo familiare. Utilizzato per fissare limiti di accesso o decadenza all'Erp e per il calcolo del canone sociale.

**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.



Progetto grafico: BEM-LAND, riproposta della Comunicazione, la

# 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](http://www.aler.bs.it) - e-mail: [aler@aler.bs.it](mailto:aler@aler.bs.it)  
EURHONET - 18 SQUARE DE MEEÛS B - 1050 BRUXELLES - [www.eurhonet.eu](http://www.eurhonet.eu)

