



# Rapporto

sulla Responsabilità  
Sociale ed Ambientale powered by EURHO - GR®

# 2012



# Indice

## degli argomenti

02

pag. 04

**Eurhonet & RSI**

pag. 05

**La responsabilità sociale ed ambientale nell'edilizia residenziale pubblica**

pag. 06

**Carta d'identità**

pag. 07

**RSI in ALER Brescia**

pag. 08

**1. Promuovere la sostenibilità sociale locale**

pag. 12

**2. Proteggere l'ambiente**

pag. 16

**3. Promuovere la sostenibilità economica**

pag. 20

**4. Promuovere il dialogo e il buon governo**

pag. 24

**5. Sviluppare le risorse umane**

pag. 27

**Metodologia e glossario**



**Emidio Ettore Isacchini**

Commissario Straordinario ALER Brescia

Quella del 2012 è la quinta edizione del Report di Responsabilità sociale di Aler Brescia, con cui la nostra Azienda riassume le iniziative attuate con l'intento di integrare la visione strategica d'impresa con le preoccupazioni di natura etica.

Nel corso di questi anni il modello concettuale della CSR si è solidamente affermato nel nostro contesto ed è diventato un approccio metodologico applicato abitualmente in occasione delle scelte aziendali.

Talvolta l'attenzione alle problematiche di responsabilità sociale confligge però con la pochezza delle risorse a disposizione e la contestuale necessità di contenimento dei costi e di massimizzazione dei risultati.

Si rende quindi necessario stabilire le priorità negli obiettivi da raggiungere utilizzando senza dispersioni le energie disponibili.

Quest'anno, nonostante la recessione economica e la forte pressione fiscale a cui le Aziende del nostro settore sono sottoposte, Aler ha portato a termine numerose iniziative connotate dalla considerazione per gli impatti in campo sociale economico ed ambientale.

Nel prosieguo del report diamo conto dei progetti attuati nell'ambito sociale, con le iniziative di promozione della sicurezza e dell'aggregazione, in ambito ambientale, con la realizzazione sperimentale di alloggi in legno ed in ambito economico, con i programmi di ricerca ed innovazione avviati.

**ITALIA**

**ALER Brescia** - Brescia  
**ALER Milano** - Milano  
**ARTE Genova** - Genova  
**ATC Torino** - Torino  
**ATER Treviso** - Treviso  
**IACP Bari** - Bari  
**IPES Bolzano** - Bolzano

**FRANCIA**

**Delphis** - Paris  
**Dynacté** - Bourg-en-Bresse  
**FSM** - Melun  
**Habitat 62/59 Picardie** - Calais  
**Le Foyer Rémois** - Reims

**GERMANIA**

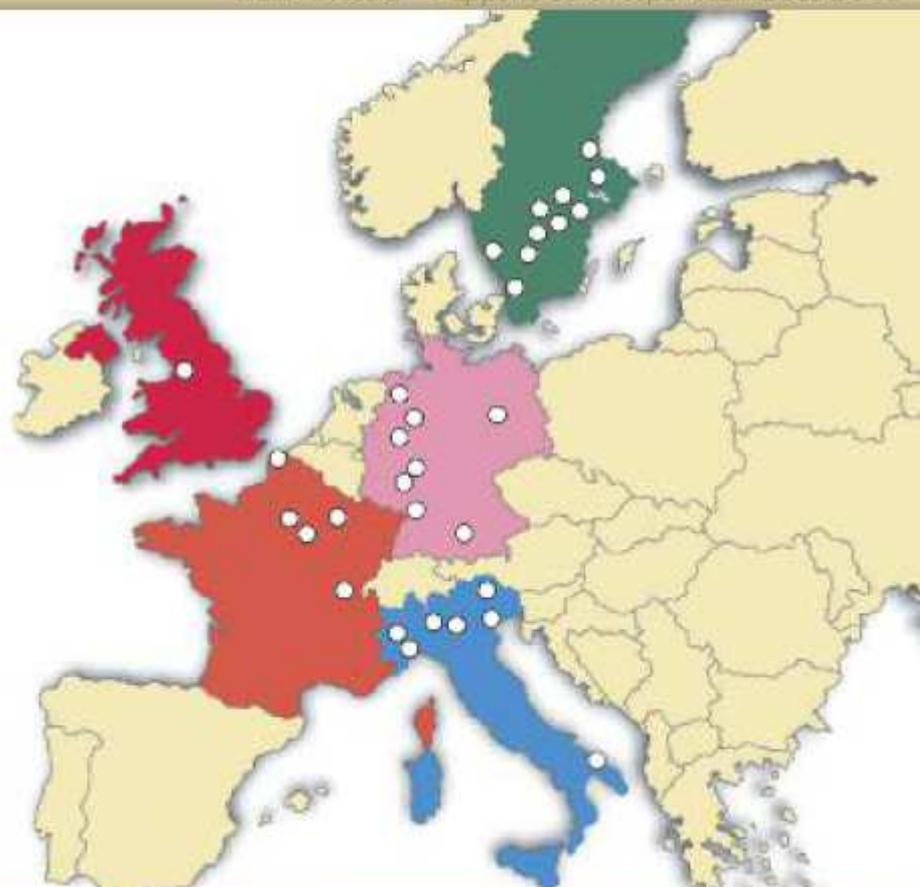
**bauverein AG** - Darmstadt  
**BWG** - Bielefeld  
**DOGEWO 21** - Dortmund  
**GBG Mannheim** - Mannheim  
**Gewoba** - Bremen  
**GWG München** - München  
**PRO POTSDAM** - Potsdam  
**VOLKSWOHNUNG** - Karlsruhe

**SVEZIA**

**Bostadsbolaget** - Göteborg  
**Familjebostäder** - Stockholm  
**Gavlegårdarna** - Gävle  
**Helsingborgshem** - Helsingborg  
**Hysesbostäder** - Norrköping  
**Mimer** - Västerås  
**ÖrebroBostäder** - Örebro  
**Stångåstaden** - Linköping  
**VätterHem** - Jönköping  
**UppsalaHem** - Uppsala

**REGNO UNITO**

**Bolton at home** - Bolton



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

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

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

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

# La responsabilità sociale e ambientale nell'edilizia residenziale pubblica

01

## PROMUOVERE LA SOSTENIBILITÀ 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 SOSTENIBILITÀ ECONOMICA

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

04

## PROMUOVERE IL DIALOGO CON GLI STAKEHOLDERS

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

05

## SVILUPPARE LE RISORSE UMANE

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

05



# Carta d'identità



Provincia di Brescia

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



## 00 Numeri chiave

N.	NOME DELL'INDICATORE	2010	2011	2012
<b>01</b>	<b>PATRIMONIO</b>			
	<b>Numero alloggi in locazione</b>			
	alloggi in proprietà	6.934	6.941	7.020
	alloggi gestiti conto terzi	3.829	3.847	3.914
	<b>totale</b>	<b>10.763</b>	<b>10.788</b>	<b>10.934</b>
	<b>Suddivisione alloggi per tipo di canone (proprietà Aler) (%)</b>			
	sociale	91,33	91,31	91,32
	moderato	0,46	0,46	0,46
	altro	8,21	8,23	8,22
	<b>Suddivisione alloggi per numero di stanze (%)</b>			
	fino a 2 stanze	22,70	22,88	23,16
	3 stanze	36,18	36,16	36,21
	4 stanze e più	41,12	40,96	40,63
	<b>Suddivisione alloggi per periodo di costruzione (%)</b>			
	decennio 2002-2012	11,60	11,70	12,66
	decennio 1991-2001	10,17	10,11	10,13
	decennio 1980-1990	26,33	20,99	15,95
	decennio 1969-1979	27,89	32,69	36,82
	decennio 1958-1968	9,99	9,91	9,56
	fino al 1957	14,02	14,60	14,88
<b>02</b>	<b>CANONE DI LOCAZIONE PER TIPOLOGIA LOCATIVA</b>			
	<b>Canone medio di locazione per tipologia locativa (solo locati) (Euro/m<sup>2</sup>/mese)</b>			
	canone sociale	2,08	2,21	2,18
	canone moderato	5	5,05	5,07
<b>05</b>	<b>FATTURATO</b>			
	<b>Fatturato complessivo (Euro)</b>	21.235.670	20.434.049	20.934.351
	<b>Fatturato generato da canoni (Euro)</b>	13.544.726	14.718.519	14.228.646
<b>07</b>	<b>NUMERO DI DIPENDENTI</b>			
	<b>Numero impiegati (FTE)</b>	89,04	85,84	88,39



**Lorella Sossi**  
Direttore Generale ALER Brescia

Coerentemente con i principi di responsabilità sociale d'impresa, con il tempo divenuti presupposto dell'azione aziendale, anche nel 2012 Aler ha integrato preoccupazioni sociali ed ecologiche nelle scelte operate e nella gestione dei rapporti con le parti interessate.

I progetti di socialità attivati testimoniano la cura con cui Aler affronta le problematiche connesse alle necessità dei propri utenti.

I contributi all'attivazione di punti di orientamento ed informazione di cui riferiamo nei capitoli che seguono, ad esempio, costituiscono la prova tangibile degli sforzi profusi in questa direzione.

Con la ricerca di materiali e tecniche costruttive innovative e particolarmente rispettose delle istanze ambientali - come le case in legno realizzate quest'anno - Aler ha inoltre confermato la propria preferenza per le scelte ecosostenibili.

Infine le collaborazioni con partner qualificati come le Università, accreditano Aler come soggetto promotore di valide sinergie produttive di importanti risultati nel campo dell'innovazione tecnologica.

# Promuovere la sostenibilità sociale locale

## PROMOZIONE DELLA SICUREZZA E DELLA LEGALITÀ

Da anni Aler Brescia persegue con grande impegno l'obiettivo di assicurare la sicurezza e la legalità nei quartieri di edilizia residenziale pubblica. Le azioni di prevenzione di fenomeni come l'occupazione abusiva degli alloggi o il vandalismo infatti favoriscono nei residenti la percezione di un miglioramento dell'ambiente nel quale vivono e

li incoraggiano all'assunzione di comportamenti virtuosi che nel tempo contribuiscono a ridurre sensibilmente gli episodi di illegalità.

Con questo scopo nel 2012 l'Azienda ha sottoscritto con un Comune della provincia bresciana in cui sono presenti oltre un centinaio di alloggi Aler, un **protocollo di collaborazione** per la prevenzione del degrado ambientale da attuare attraverso la stretta collaborazione tra le istituzioni e forme di sicurezza attiva operate dagli stessi residenti.





« Aler e Comune hanno quindi individuato dei referenti che costituiscono la reciproca interfaccia e che si occupano con procedure snelle delle problematiche che emergono. »

I firmatari del protocollo sono altresì impegnati a promuovere azioni di sensibilizzazione dei residenti al tema della collaborazione con le istituzioni, allo sviluppo del dialogo e della partecipazione condominiale.

I referenti comunali partecipano alle assemblee condominiali per assicurare che eventuali criticità siano trattate tempestivamente e i residenti abbiano un confronto immediato con i rappresentanti delle istituzioni.

Per la composizione dei conflitti, Aler mette a disposizione il servizio di mediazione sociale, già attivo presso immobili di edilizia residenziale pubblica ubicati nel comune di Brescia.

**PUNTO FAMIGLIA:  
ASCOLTO, INFORMAZIONE,  
ORIENTAMENTO,  
AGGREGAZIONE**

Aler è una delle più importanti associazioni di promozione sociale presenti sul territorio italiano, con cui Aler Brescia ha stretto una collaborazione per la creazione di un Punto Famiglia in un comune dell'hinterland bresciano in cui sono presenti numerosi alloggi di edilizia residenziale pubblica.

Anche mettendo a disposizione alcuni locali di proprietà, Aler ha reso possibile offrire alle famiglie della comunità un luogo di ascolto, aiuto, informazione e orientamento.

Attraverso la condivisione delle esperienze e delle risorse, nel Punto Famiglia vengono realizzati progetti sociali quali la creazione di gruppi di acquisto solidale grazie ai quali le famiglie possono contare su un risparmio consistente negli approvvigionamenti di generi alimentari.

Questa realtà favorisce l'aggregazione sociale ed il coinvolgimento attivo della cittadinanza intorno a varie iniziative tra cui la raccolta di abbigliamento e articoli per l'infanzia usati da destinare a nuclei familiari in stato di bisogno.



## LE BUONE PRATICHE

10

### AGGREGAZIONE GIOVANI A SANPOLINO

*Nell'ambito dell'Asse Sociale e Sicurezza del Contratto di Quartiere di San Polo (progetto di riqualificazione di un quartiere dell'area sud di Brescia), Aler ha realizzato in collaborazione con il Comune di Brescia un progetto di aggregazione destinato ai giovani residenti nella zona di Sanpolino.*

*Per favorire l'inserimento abitativo, la socializzazione e la rivitalizzazione del quartiere sono stati individuati spazi dove promuovere attività ricreative, sportive, sociali e culturali a favore dei ragazzi.*

*Aler ha promosso l'iniziativa mettendo a disposizione alcuni locali di proprietà all'interno di un condominio dove i ragazzi hanno l'occasione di trascorrere del tempo insieme e partecipare alle attività proposte.*

Presso il Punto Famiglia vengono inoltre realizzati corsi di cucito e rammendo grazie ai quali le partecipanti acquisiscono le abilità necessarie per poter offrire servizi di piccola sartoria.



« Per favorire l'inserimento dei giovani ed il reinserimento dei disoccupati adulti nel mondo del lavoro è stata organizzata una attività di counselling e orientamento nonché di ricerca di opportunità di formazione. »

Alle famiglie sono offerte occasioni di incontro e scambio di esperienze per favorire lo sviluppo delle risorse familiari utili anche all'appiannamento dei conflitti.

# Quadro di sintesi

## 01

### Promuovere la sostenibilità sociale locale

N.	NOME DELL'INDICATORE	2010	2011	2012
<b>SOC. 1 RESPONSABILITÀ SOCIALE QUALE FORNITORE DI UN SERVIZIO DI INTERESSE GENERALE: GARANTIRE A TUTTI L'ACCESSO ALLA CASA</b>				
SOC. 1.3	Incremento offerta locativa (%)	0,25	0,10	1,14
SOC. 2.3	Incremento annuo canoni sociali (%)	-0,13	0,76	-0,22
SOC. 3.4	Rateizzazioni in corso (nr.)	132	132	147
	Fondo solidarietà (Euro e nr. posizioni)	Euro nr. famiglie 142.108,00 595	Euro nr. famiglie 156.667,00 600	Euro nr. famiglie 164.279,00 722
	Partenariati con soggetti specializzati (nr. e descrizione)	2 - Coop. Sociale Onlus La Rete - Gruppo Elefanti Volanti Andropolis	2 - Coop. Sociale Onlus La Rete - Gruppo Elefanti Volanti Andropolis	2 - Coop. Sociale Onlus La Rete - Gruppo Elefanti Volanti Andropolis
	Misure di prevenzione per gli sfratti (descrizione)	Progetto contenimento sfratti, tavolo di lavoro con servizi sociali	Progetto contenimento sfratti, tavolo di lavoro con servizi sociali	Progetto contenimento sfratti, tavolo di lavoro con servizi sociali
<b>SOC. 2 RESPONSABILITÀ SOCIALE QUALE FORNITORE DI ALLOGGI: RISPONDERE ALLE ESIGENZE DEGLI INQUILINI GARANTENDO LA LORO QUALITÀ DI VITA</b>				
SOC. 6.1	Alloggi accessibili a disabili e anziani (%)	46,94	47,07	47,78
	Alloggi adatti a disabili e anziani (%)	2,15	2,16	2,14
SOC. 3.1	Quota della mobilità interna nell'assegnazione di alloggi (%)	2,30	6,65	16,08
SOC. 7.1	Politiche per la sicurezza (descrizione)	Portierato sociale, videosorveglianza, illuminazione, prevenzione abusivismo, portierato sociale mobile	Portierato sociale, videosorveglianza, illuminazione, prevenzione abusivismo, portierato sociale mobile	Portierato sociale, videosorveglianza, illuminazione, prevenzione abusivismo, portierato sociale mobile, collaborazione con enti locali e istituzioni per assicurare sicurezza e legalità
<b>SOC. 3 RESPONSABILITÀ SOCIALE QUALE FORNITORE DI ALLOGGI: INVESTIRE NELLA QUALITÀ DI VITA DELLA COMUNITÀ</b>				
SOC. 4.1	Iniziative di coesione sociale (descrizione)	Portierato sociale, mediazione, accompagnamento erp, festa dei vicini, contratto di quartiere, progetto di coesione sociale finanziato da Fondazione Cariplo	Portierato sociale, mediazione, accompagnamento erp, festa dei vicini, contratto di quartiere, progetto di coesione sociale finanziato da Fondazione Cariplo	Portierato sociale, mediazione, accompagnamento erp, festa dei vicini, contratto di quartiere, progetto di coesione sociale finanziato da Fondazione Cariplo, progetti di aggregazione destinati ai giovani, progetti di aggregazione sociale e per il coinvolgimento attivo della cittadinanza
SOC. 8.1	Parte del fatturato investito in rinnovo urbano/ aree con esigenze speciali (Euro - %)	Euro % 163.817,00 0,77	Euro % 29.988,00 0,15	Euro % 14.118.309,00 67,44
	Parte di questi progetti finanziati con contributi pubblici (%)	0,00	98,40	45,00

# 02

ALER Brescia

Rapporto sulla responsabilità sociale ed ambientale



## Proteggere l'ambiente

12



### **CASE IN LEGNO: ECOSOSTENIBILITÀ E RISPARMIO ENERGETICO**

Nel 2012 nella zona sud di Brescia Aler ha realizzato 4 palazzine per complessivi 72 alloggi interamente in legno, materiale ecocompatibile per definizione.

« La tecnica costruttiva, già sperimentata in altre zone d'Italia, è innovativa per la nostra città, dove per la prima volta è stata utilizzata per costruire edifici su più piani destinati all'edilizia residenziale pubblica. »

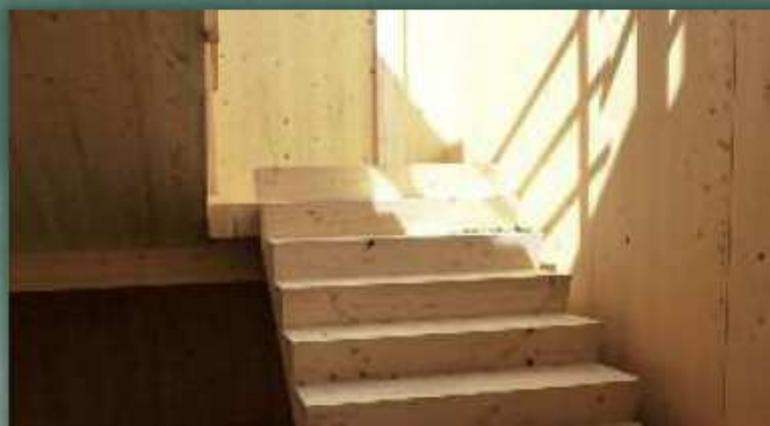


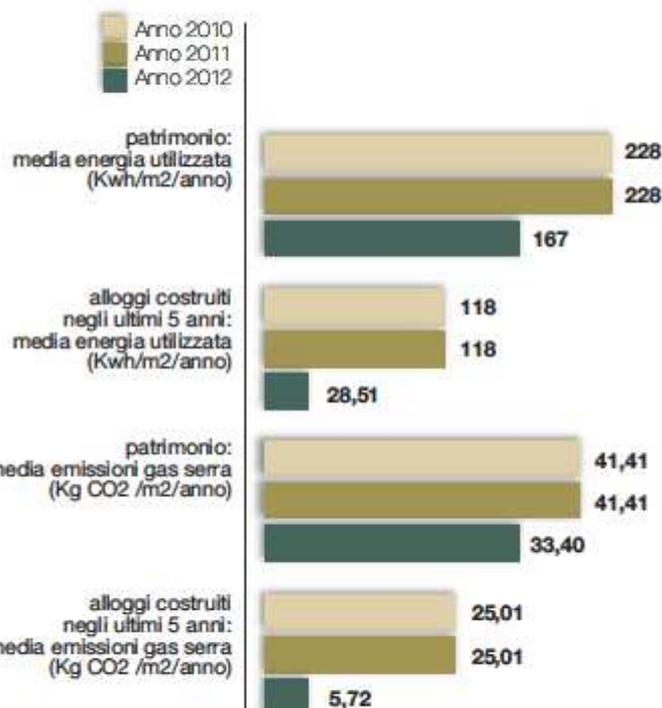
L'impiego del legno ha consentito di abbreviare notevolmente i tempi di realizzazione degli edifici, grazie al montaggio di strutture prefabbricate in travi lamellari.

L'esecuzione di eventuali interventi agli impianti è resa più semplice dalla struttura ad incastro dei moduli in legno che ne consente una agevole rimozione e ricollocazione.

« Le quattro palazzine sono state ultimate in soli 140 giorni, circa la metà del tempo necessario per la costruzione con tecniche tradizionali. »

I trattamenti a cui vengono sottoposte le travi lamellari, i pannelli in legno, i pannelli lamellari ecc. sono molteplici e rendono il legno resistente al fuoco, all'usura, all'umidità e all'attacco dei parassiti, riducendo al minimo la manutenzione che la casa in legno affronterà nel corso degli anni.





**ENV. 2.1** Energia utilizzata e gas serra emessi dal patrimonio e dalle nuove unità costruite negli ultimi 5 anni

### CONSUMI ENERGETICI RIDOTTI AL MINIMO

L'uso del legno ha assicurato agli immobili un'elevata performance energetica grazie alla quale le palazzine sono state qualificate in classe energetica A secondo le norme Casa Clima e Certened.

Questa classificazione garantisce che i costi per il riscaldamento durante la stagione invernale saranno contenuti al minimo grazie all'isolamento termico ed al confort ambientale offerto.

Per lo stesso motivo, durante il periodo estivo gli alloggi richiederanno un impiego energetico particolarmente ridotto per essere raffrescati.

L'impiego di questa tecnica offre inoltre un notevole isolamento acustico che può contribuire a ridurre i disagi connessi al rumore prodotto dai vicini e dall'ambiente circostante.

In ultimo le strutture delle palazzine in legno rispondono ai requisiti antisismici e dunque resistono efficacemente alle sollecitazioni prodotte da un terremoto.



# Quadro di sintesi

## 02 Proteggere l'ambiente

N.	NOME DELL'INDICATORE	2010	2011	2012
<b>ENV. 1</b>	<b>RIDUZIONE IMPATTO AMBIENTALE SUL CLIMA E SULLE RISORSE ENERGETICHE</b>			
<b>ENV. 2.1</b>	<b>Energia utilizzata e gas serra emessi dal patrimonio e dalle nuove unità costruite negli ultimi 5 anni</b>			
	patrimonio: media energia utilizzata (Kwh/m <sup>2</sup> /anno)	228	228	167
	alloggi costruiti negli ultimi 5 anni: media energia utilizzata (Kwh/m <sup>2</sup> /anno)	118	118	28,51
	patrimonio: media emissioni gas serra (Kg/CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /anno)	41,41	41,41	33,40
	alloggi costruiti negli ultimi 5 anni: media emissioni gas serra (Kg/CO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /anno)	25,01	25,01	5,72
<b>ENV. 2.2</b>	<b>Quota del patrimonio alimentato con energia rinnovabile (%)</b>			
	centrale geotermica solare fotovoltaico	0,75	0,75	0,74
	centrale gas con pannelli solari	1,47	1,47	1,60
	Totale alloggi	2,22	2,22	2,34
<b>ENV. 2</b>	<b>RIDUZIONE IMPATTO AMBIENTALE DELLE ABITAZIONI</b>			
<b>ENV. 3.1</b>	<b>Quota abitazioni dotate di dispositivi per il risparmio idrico (%)</b>	0,00	0,00	0,00
	<b>Quota abitazioni dotate di impianto per la raccolta idrica (%)</b>	0,00	0,00	0,00
	<b>Sensibilizzazione dei residenti sul risparmio idrico</b>	no	no	no
<b>ENV. 5.1</b>	<b>Sensibilizzazione residenti sul rispetto dell'ambiente (rifiuti e risparmio idrico)</b>	no	si Progetto "Con-dividere la sostenibilità"	si Progetto "Con-dividere la sostenibilità"
	<b>Sensibilizzazione degli stakeholders sui comportamenti sostenibili nella propria sfera di influenza</b>	si - Progetto "La meta è la metà" - GPP	si - Progetto "La meta è la metà" - GPP	si Progetto "La meta è la metà" - GPP

# 03

## Promuovere la sostenibilità economica

16



### INNOVAZIONE TECNOLOGICA

In edilizia Aler Brescia svolge costante attività di ricerca sui materiali più performanti e sulle tecniche costruttive più all'avanguardia.

« Tali ricerche sono finalizzate all'adozione di soluzioni innovative per il contenimento energetico, il comfort abitativo, la sicurezza e la durabilità del prodotto da realizzare. »

Attraverso l'utilizzo delle opportunità che l'evoluzione nel settore delle costruzioni rende disponibili, Aler persegue l'obiettivo di operare scelte economiche coerenti con le finalità dell'edilizia residenziale pubblica, contribuendo al contempo alla ripresa economica del settore.



« Con questi obiettivi Aler Brescia ed il Politecnico di Milano - Facoltà di Ingegneria - hanno sottoscritto un protocollo di collaborazione per il ridisegno sperimentale dell'aspetto energetico di un intero quartiere di Brescia »

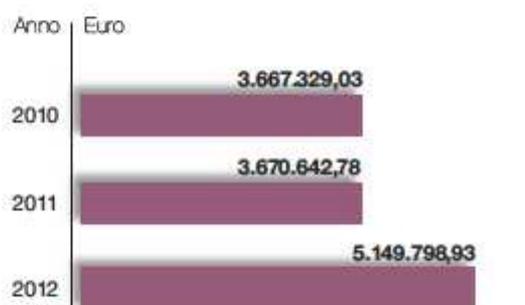
precedendo la Strategia Europa 2020 dell'Unione Europea per una crescita intelligente e sostenibile verso un'economia basata su un uso efficiente delle risorse (obbiettivo per il 2020 è il risparmio del 20% del consumo di energia primaria rispetto alle previsioni). Il maggiore potenziale di risparmio energetico è infatti legato al miglioramento del rendimento energetico dei componenti e degli impianti utilizzati all'interno degli edifici.

Con queste finalità le linee guida che verranno definite al termine di questa esperienza potranno costituire uno strumento riutilizzabile in realtà simili.

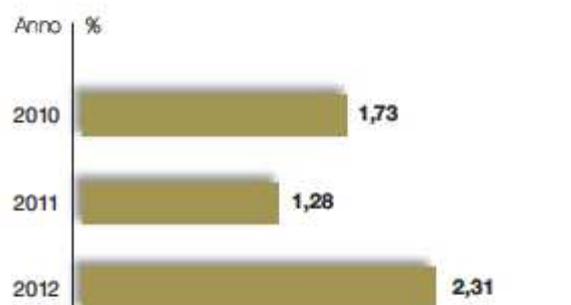
**CENTRALI TERMICHE:  
PROGRAMMA DI RIQUALIFICAZIONE**

Con le stesse finalità di sperimentazione di nuovi strumenti per il contenimento, Aler ha inoltre da tempo avviato con Gesi (società controllata da Aler e specializzata nel global service immobiliare) un programma di riqualificazione delle centrali termiche e di interventi sugli edifici finalizzati all'abbattimento dei consumi energetici.





**ECO. 1.1** Investimento medio annuo in acquisti per aumentare il patrimonio (Euro)



**ECO. 1.1** Quota di fatturato investita nel patrimonio esistente per manutenzione straordinaria (%)

## LE BUONE PRATICHE

### SPERIMENTATA LA STRADA DELLA PARTECIPAZIONE PER RISPARMIARE ENERGIA

Per poter realizzare anche in questo periodo di crisi economica interventi di riqualificazione energetica (normalmente a costi elevati e a carico della sola Azienda), è stato siglato un accordo tra

Aler e assegnatari di un condominio di edilizia residenziale pubblica in provincia di Brescia, sottoscritto anche dai Sindacati dell'utenza, che prevede una compartecipazione ai costi di inquilini e proprietà.

Aler anticipa tutti i costi di realizzazione. Gli inquilini partecipano alla spesa impegnandosi a corrispondere per i primi 13 anni successivi all'intervento l'importo del riscaldamento calcolato sulla base della media delle ultime stagioni termiche antecedenti i lavori, rinunciando temporaneamente ai vantaggi economici connessi al risparmio energetico.

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

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



# Quadro di sintesi

## 03

### Promuovere la sostenibilità economica

N.	NOME DELL'INDICATORE	2010	2011	2012
<b>ECO. 1 MANTENERE E SVILUPPARE L'ATTIVITÀ ATTRAVERSO UNA GESTIONE RESPONSABILE</b>				
<b>ECO. 1.1</b>	<b>Investimento medio annuo per aumentare il patrimonio (Euro)</b>	10.934.775,21	10.252.277,77	10.008.592,10
	<b>Quota di fatturato investita per aumentare il patrimonio con nuove costruzioni (%)</b>	50,00	45,00	44,00
	<b>Investimento medio annuo in acquisti per aumentare il patrimonio (Euro)</b>	3.667.329,03	3.670.642,78	5.149.798,93
	<b>Quota di fatturato investita in acquisti per aumentare il patrimonio (%)</b>	16,69	16,27	16,06
	<b>Investimento medio annuo per alloggio in manutenzione straordinaria (Euro/alloggio)</b>	54,72	41,60	75,05
	<b>Quota di fatturato investita nel patrimonio esistente per manutenzione straordinaria (%)</b>	1,73	1,28	2,31
	<b>Investimento medio annuo in manutenzione ordinaria per alloggio al 31/12 (Euro/alloggio)</b>	477,14	352,46	410,41
<b>ECO. 1.3</b>	<b>Tasso di sfittanza al 31/12 (%)</b>	6,16	5,95	7,31
	<b>Tasso di sfittanza per ragioni tecniche al 31/12 (%)</b>	1,01	0,58	1,18
	<b>Tasso sfittanza &lt; 3 mesi (al 31/12) esclusi i casi per ragioni tecniche (%)</b>	0,95	0,81	0,94
	<b>Tasso sfittanza &gt; 3 mesi (al 31/12) esclusi i casi per ragioni tecniche (%)</b>	4,20	4,57	4,22
<b>ECO. 2 CONTRIBUTO PER UNO SVILUPPO ECONOMICO RESPONSABILE E SOSTENIBILE</b>				
<b>ECO. 2.1</b>	<b>Distribuzione reddito agli SH (KEuro)</b>			
	tasse	1.991,90	2.028,90	3.445,59
	personale	6.725,71	6.562,27	6.510,97
	fornitori	21.157,97	10.488,82	22.171,08
	contributi	12,09	8,56	7.486,89
	banche	721,74	838,44	871,25
	<b>totale</b>	<b>30.609,41</b>	<b>19.926,99</b>	<b>40.485,78</b>
	Valore Aggiunto	11.043,38	11.284,87	10.828,58
	<b>Tempo medio liquidazione fornitori (pagamento fatture) (giorni)</b>	38	46	46,14
	<b>% di fatture liquidate entro 60 giorni dal ricevimento (%)</b>	85,62	79,31	74,17

04

# Promuovere il dialogo e il buon governo

20



## SEMPLIFICAZIONE E ORIENTAMENTO: I NUOVI SPORTELLI INFORMATIVI PER LA CASA

La conoscenza del territorio, il coinvolgimento dei soggetti locali ed il lavoro in sinergia sono i presupposti su cui Aler e Regione Lombardia hanno deciso di fondare le basi per un più efficace dialogo con i cittadini.

« Attraverso l'istituzione degli sportelli informativi sulla casa, che costituiscono il punto di raccolta delle informazioni sulla casa detenute da vari soggetti istituzionali tra cui le Aler, i Comuni, la Regione, le Università ed i sindacati degli inquilini, si è voluto semplificare l'approccio del cittadino-utente al mondo della casa. »

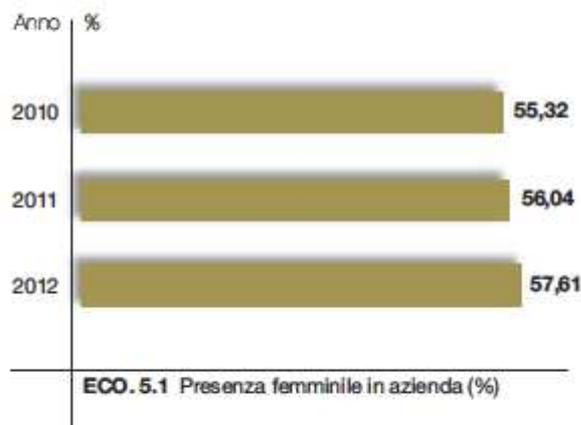
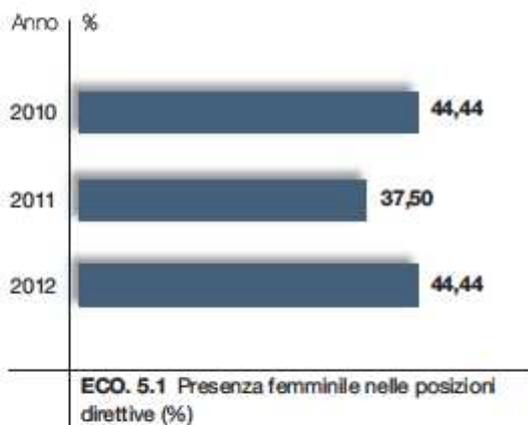


« Presso un unico sportello, gestito a turno dai soggetti partecipanti all'iniziativa, è infatti possibile reperire tutte le informazioni utili ad orientarsi nel variegato panorama di attività e servizi offerti che prima erano disponibili in modo frammentato presso le singole istituzioni. »

Il personale addetto al rapporto con gli utenti è stato specificamente formato non solo a fornire in modo completo le informazioni disponibili,

ma anche a selezionare tra queste quelle di maggiore utilità ed interesse per il cittadino. L'attività dello sportello è continuamente monitorata per migliorare il servizio ed adeguarlo con duttilità alle esigenze manifestate dall'utenza.





## LE BUONE PRATICHE



### IL NUOVO SITO WEB AZIENDALE

Un sito internet chiaro, completo e di facile utilizzo costituisce indubbiamente un ottimo strumento per facilitare il rapporto ed il dialogo tra Aler ed i suoi vari interlocutori.

Nel corso del 2012 Aler ha riprogettato il proprio sito aziendale per promuovere una comunicazione efficace, costantemente aggiornata e disponibile.

Oggi i vari stakeholders di Aler, istituzioni, utenti, fornitori possono accedere alle informazioni che li riguardano in modo sicuro e, per talune categorie di utenti di informazioni riservate, attraverso un accesso protetto da credenziali di autenticazione.

Gli accessi al portale sono monitorati per rilevare il numero di utenti e le sezioni maggiormente visitate.

La versione attuale del sito web sarà comunque oggetto di revisione e miglioramento continuo, anche sulla base dei suggerimenti degli stessi utenti che prossimamente verranno chiamati ad esprimere un giudizio sulla funzionalità e fruibilità dello strumento.

# Quadro di sintesi

## 04

### Promuovere il dialogo e il buon governo

N.	NOME DELL'INDICATORE	2010	2011	2012
<b>GOV. 1</b>	<b>SCELTE RESPONSABILI E STRUTTURE SISTEMI DI GESTIONE</b>			
	Possesso della certificazione di sistemi di gestione o di certificazione per la responsabilità sociale	si ISO 9000:2008 (2001)	si ISO 9000:2008 (2001)	si ISO 9000:2008 (2001)
<b>GOV. 5</b>	<b>PRESENZA FEMMINILE NELLE POSIZIONI DIRETTIVE</b>			
<b>GOV. 5.1</b>	<b>Presenza femminile nel Consiglio di Amministrazione (%)</b>	0,00	0,00	0,00
	<b>Presenza femminile nelle posizioni direttive di vertice (%)</b>	50,00	50,00	50,00
	<b>Presenza femminile nelle posizioni direttive (%)</b>	44,44	37,50	44,44
	<b>Presenza femminile in azienda (%)</b>	55,32	56,04	57,61

05

# Sviluppare le risorse umane

24

## GLI STAGES PROFESSIONALI

Aler promuove varie opportunità di stages professionali nei diversi settori aziendali.

Aler infatti ha più volte accolto nei propri uffici giovani studenti iscritti alle scuole secondarie superiori o a corsi universitari che hanno potuto maturare le prime significative esperienze all'interno del mondo del lavoro.

Nell'area tecnica aziendale sono stati ospitati numerosi universitari provenienti dalle facoltà di ingegneria ed architettura che hanno avuto modo di partecipare ai processi di progettazione e direzione lavori di costruzione. Nello stesso settore ha completato un percorso formativo un architetto proveniente dall'Argentina e sfuggito alla gravissima crisi economica che colpiva il suo paese che desiderava acquisire le competenze necessarie per consentirgli un inserimento nel mercato lavorativo italiano.





« Nelle aree amministrativa e gestionale si sono avvicendati numerosi stagisti delle scuole superiori ad indirizzo professionale che sono stati coinvolti nelle molteplici attività d'ufficio. »

Grazie ad un accordo siglato tra Aler Brescia e l'Azienda sanitaria locale, una giovane disabile ha svolto uno stage finalizzato alla formazione ed all'orientamento lavorativo nonché alla verifica sul campo della propria capacità di risposta agli sforzi richiesti dall'attività lavorativa. Le occasioni di addestramento dei tirocinanti costituiscono per i dipendenti coinvolti una riconosciuta opportunità per **razionalizzare i processi lavorativi**. I periodi di stages hanno durata variabile anche in funzione degli impegni di studio dei partecipanti.

## LE BUONE PRATICHE

### FAVORIRE L'AGGREGAZIONE E LA CRESCITA PERSONALE

*Aler crede nell'importanza delle occasioni di crescita personale dei propri dipendenti anche non strettamente legate all'attività professionale.*

*Per favorire l'adesione ad occasioni di animazione culturale è stata avviata una convenzione con un centro di formazione bresciano che offre al pubblico, accanto ai corsi di lingua straniera, anche percorsi nelle aree artistica, hobbistica, della comunicazione interpersonale e della cultura generale.*

*Attraverso la partecipazione a questi corsi si favorisce l'aggregazione e lo sviluppo delle proprie abilità e competenze.*

*La convenzione assicura ai dipendenti vantaggi economici sui costi di partecipazione e prelievo nelle iscrizioni.*

# Quadro di sintesi

ALER Brescia

## 05 Sviluppare le risorse umane

Eurho-GR®

26

N.	NOME DELL'INDICATORE	2010	2011	2012
<b>HR. 1</b>	<b>PARI OPPORTUNITÀ</b>			
<b>HR. 1.1</b>	<b>Suddivisione del personale per tipologia di contratto (%)</b>			
	tempo indeterminato	90,82	98,85	92,66
	tempo determinato	9,18	1,15	7,34
<b>HR. 3.1</b>	<b>Suddivisione dei dipendenti per categoria e genere (%)</b>			
		<b>% M</b>	<b>% F</b>	<b>% M</b>
	dirigenti	3,37	2,25	3,45
	quadri	6,74	4,49	6,91
	impiegati A	14,60	6,04	12,67
	impiegati B	22,27	40,24	22,60
		<b>% F</b>	<b>% M</b>	<b>% F</b>
	dirigenti	3,30	3,39	2,26
	quadri	5,76	5,66	5,66
	impiegati A	8,69	12,44	6,79
	impiegati B	37,61	22,28	41,52
	<b>Suddivisione dei dipendenti per età (%)</b>			
	20/35 anni	15,57	13,82	11,16
	36/50 anni	54,30	54,93	60,75
	51/65 anni	30,13	31,26	28,09
	<b>Suddivisione dei dipendenti per retribuzione (%)</b>			
	dirigenti	5,62	4,66	4,53
	quadri	11,23	13,62	13,58
	impiegati A	21,77	21,61	21,50
	impiegati B	61,39	60,11	60,40
<b>HR. 3.2</b>	<b>Quota contratti speciali di lavoro (%)</b>			
	contratti specifici per giovani, disoccupati, gente con difficoltà sociali speciali	7,13	7,40	7,18
<b>HR. 2</b>	<b>SVILUPPO E CRESCITA PROFESSIONALE</b>			
<b>HR. 1.2</b>	<b>Ore formazione dei dipendenti (per categoria)</b>			
	quadri	85,50	291,20	135,45
	impiegati A	171,50	48,60	57,12
	impiegati B	498,00	354,90	319,90
	totale	755,00	694,70	512,47
	<b>Nr. dipendenti che hanno avuto formazione (per categoria)</b>			
	quadri	11	7	10
	impiegati A	19	2	19
	impiegati B	58	8	16
	totale	88	17	45
	<b>Spesa annua per formazione esterna (Euro/FTE)</b>			
		187,47	258,18	188,94
<b>HR.3</b>	<b>BUONE CONDIZIONI DI LAVORO E CONCILIAZIONE LAVORO / FAMIGLIA</b>			
<b>HR. 2.3</b>	<b>Quota assenteismo (%)</b>	3,38	3,64	2,41
	<b>Quota assenteismo per infortuni e malattie professionali (%)</b>	0,17	0,05	0,18
	<b>Quota dipendenti part time (%)</b>	21,28	23,08	18,48
<b>HR. 4</b>	<b>ATTENZIONE ALLA SODDISFAZIONE DEI DIPENDENTI</b>			
<b>HR. 4.1</b>	<b>Livello di soddisfazione dei dipendenti (%)</b>	71,00	76,00	82,00

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

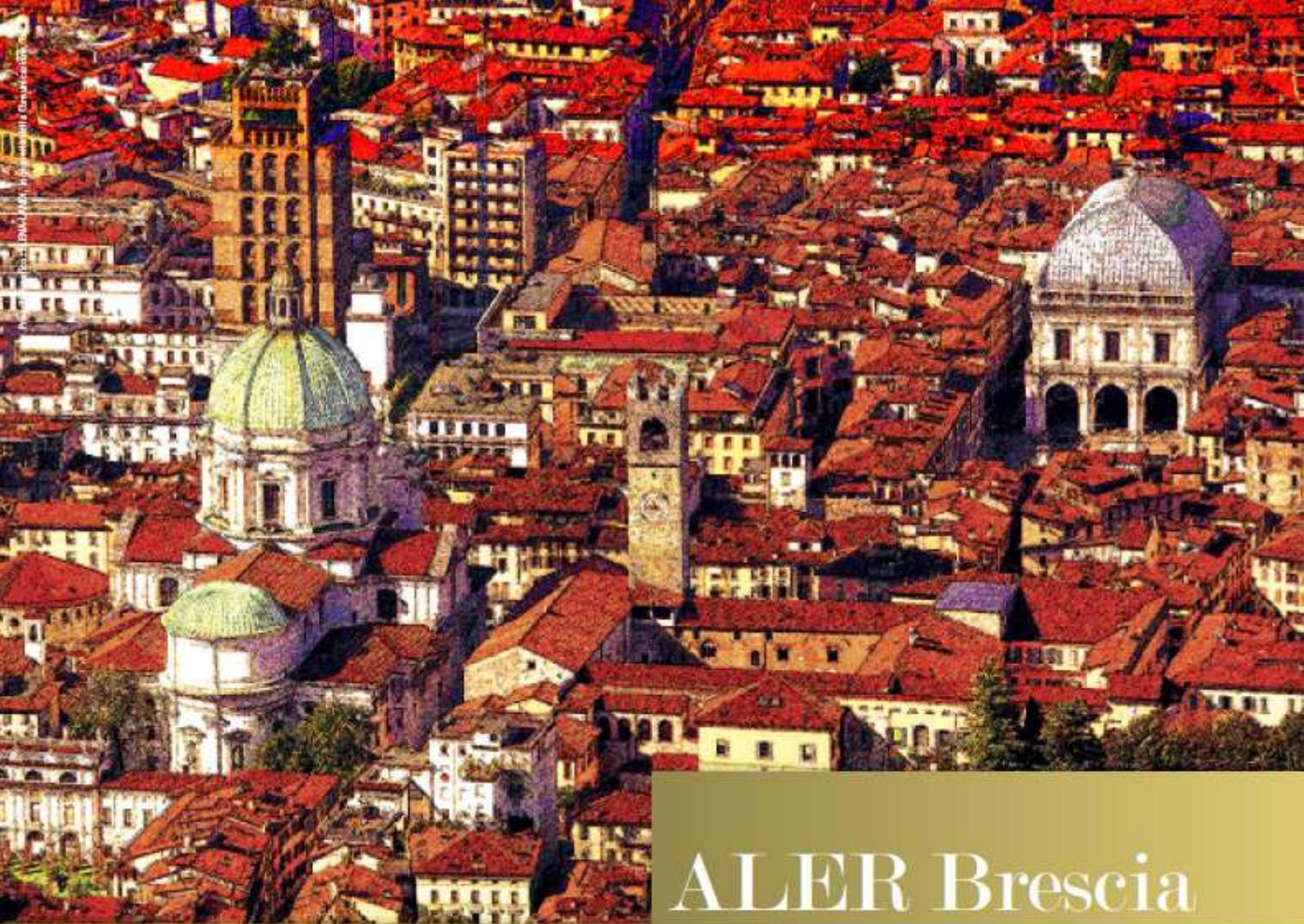
**ISEE:** indicatore di situazione economica equivalente elaborato per misurare le condizioni economiche del nucleo familiare. Utilizzato per fissare limiti di accesso o decadenza all'Erp e per il calcolo del canone sociale.

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

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

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

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



# ALER Brescia

ALER BRESCIA - AZIENDA LOMBARDA PER L'EDILIZIA RESIDENZIALE DI BRESCIA  
VIALE EUROPA 68 - 25133 BRESCIA ITALY  
TEL. +39 030 2117 711 - FAX +39 030 2006 423 - [www.aler.bs.it](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)

