

**RAPPORTO  
EURHO-GR<sup>®</sup>**

**2019**



LA RESPONSABILITÀ SOCIALE DI ACER FERRARA

# RAPPORTO EURHO-GR 2019



## PRESENTAZIONE

Il presente rapporto relativo all'anno 2019 utilizza un sistema di indicatori che permettono di dare una visione completa dell'attività di ACER Ferrara, confrontabile con altri organismi a livello nazionale ed europeo.

Questo rapporto è conforme alle linee guida EURHO-GR®, utilizzando il sistema di indicatori che viene presentato nelle pagine seguenti. Delphis detiene la proprietà intellettuale del progetto EURHO-GR®: solamente gli organismi autorizzati da Delphis possono utilizzarne il logo in modo conforme.

## INDICATORI CHIAVE

Numero	Indicatore	Unità
0.1	<b>Patrimonio immobiliare</b>	
	Patrimonio immobiliare complessivo	7.082 abitazioni
	- di proprietà dell'azienda	126 abitazioni
	- di proprietà comunale ma gestito dall'azienda	6.781 abitazioni
	- di proprietà privata ma gestito dall'azienda	175 abitazioni
	Ripartizione per categoria (livello di affitto)	
	- canone sociale	93,79% delle abitazioni
	- canone calmierato	6,21% delle abitazioni
	Ripartizione per tipo (numero di stanze)	
	- fino a 2 stanze	36,50% delle abitazioni
	- 3 stanze	43,79% delle abitazioni
	- 4 stanze o più	19,71% delle abitazioni
	Ripartizione per anno di costruzione	
	1) Prima del 1957	25,09% delle abitazioni
	2) Tra il 1958 e il 1968	19,44% delle abitazioni
0.2	<b>Canone di affitto</b>	
Affitto medio per canone sociale	1,97 €/m2/mese	
Affitto medio per canone calmierato	5,26 €/m2/mese	
0.3	<b>Turnover</b>	
	Fatturato totale	€ 12.210.432
	Fatturato solo dagli affitti	€ 9.575.061
0.4	<b>Personale</b>	
	Personale a tempo pieno o equivalente	63 persone

# PROMUOVERE LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE DEI TERRITORI



## SOC1. Contributo all'offerta di alloggi e alla vivibilità dei territori

Numero	Indicatore	Unità
S1	<b>Modifica della fornitura di alloggi in affitto</b>	
	Cambiamenti nell'offerta di alloggi della società	+1,40% di alloggi
S2	<b>Proporzione di abitazioni adatte alle esigenze specifiche degli inquilini disabili e anziani negli alloggi esistenti</b>	
	Quota del patrimonio accessibile ad anziani/disabili (edifici che possono essere visitati da anziani e disabili: piano terra/ascensore).	46,29%
	Quota del patrimonio adatta alle esigenze di inquilini anziani/disabili (edifici che possono essere abitati da anziani/disabili: piano terra/ascensore, no scale, no barriere architettoniche o poche barriere nell'intero edificio).	1,5%

## SOC2. Responsabilità sociale come fornitore di alloggi: rispondere alle esigenze abitative e alle aspettative dei residenti

Numero	Indicatore	Unità
S3	<b>Modifiche dei canoni di affitto</b>	
	Modifica dei canoni di locazione per alloggi sociali	-0,46%
S5	<b>Mobilità dei locatari</b>	
	Mobilità dei locatari interni (nuovi contratti con locatari interni sul totale dei nuovi contratti, escluse demolizioni e ristrutturazioni. Solo per canoni sociali).	18,21% sul totale dei contratti (53 su 291)
S6	<b>Assistenza sociale agli inquilini e prevenzione degli sfratti</b>	
	Numero di piani di rientro del debito avviati al 31/12	554 dilazioni
	Sostegno sociale alle famiglie	
	- numero totale	157.577 €
	- numero di famiglie beneficiarie	297
	Numero di sfratti	53

## SOC3. Contributo al social mix e allo sviluppo sociale dei territori

Numero	Indicatore	Unità
S7	<b>Supporto per la rigenerazione urbana e progetti di vicinato</b>	
	Investimenti in aree di rinnovamento urbano e altre aree con particolari bisogni	6.600.000,00 €
	Parte di questi progetti finanziata con contributi pubblici	100% (80% finanziamento regionale e 20% cofinanziamento locale comunale)

<p><b>S11</b></p>	<p><b>Assistenza sociale agli inquilini Misure di supporto sociale, incluse partnership</b></p> <p><b>La Mediazione sociale</b> L'attività di mediazione sociale e di risoluzione dei conflitti ricopre in ACER un ruolo importante. La mediazione sociale è qualificata dalla LR 24/2013 come attività istituzionale dei Comuni, i quali, tramite le convenzioni/concessioni di gestione in vigore da gennaio 2015 hanno delegato ad ACER Ferrara anche tale servizio. Questa attività viene svolta con personale interno e, per le situazioni più complesse, avvalendosi di mediatori professionisti. Si declina in vari momenti e con diverse modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ascolto: presso lo sportello Clienti, in sede e nei Comuni, e presso il Portierato sociale al quartiere Barco;</li> <li>- presenza: sul territorio tramite le figure dell'ispettore condominiale, dell'Agente accertatore e dell'addetto alle assemblee condominiali, attraverso le quali si ha l'occasione di conoscere e dirimere eventuali situazioni di conflittualità, di intercettare situazioni di disagio di singoli utenti o di degrado dell'immobile e delle parti comuni;</li> <li>- progetti: affidati a mediatori professionisti, per le situazioni più complesse;</li> <li>- rete locale: attivata con tutte le istituzioni ed associazioni più rappresentative sul territorio (Forze dell'Ordine, Polizia municipale, Servizi socio-sanitari, Comuni, Sindacati dell'Utenza);</li> <li>- rete dei Mediattivi: a livello Regionale, per condividere buone prassi e sviluppare progetti trasversali;</li> <li>- rete del gruppo di Lavoro di FEDERCASA: a livello nazionale, per stimolare iniziative anche normative su queste tematiche.</li> </ul> <p><b>L'attenzione al disagio sociale</b> ACER riserva una cura particolare all'utenza che presenta situazioni di disagio sociale. Occuparsi con professionalità e sensibilità di queste situazioni, in stretta collaborazione con i Comuni e i Servizi Sociali e Sanitari, significa contenere i conflitti di vicinato, evitare fenomeni di emarginazione, favorire percorsi di inserimento sociale o progetti di recupero delle persone, e non da ultimo, preservare lo stato manutentivo degli alloggi pubblici. È stato siglato un Protocollo d'intesa con il Comune di Ferrara, ASP e il Dipartimento Assistenziale Integrato Salute Mentale-Dipendenze Patologiche proprio per perseguire questi obiettivi.</p>
<p><b>S12</b></p>	<p><b>Politiche di assegnazione dell'alloggio</b></p> <p>Nelle assegnazioni degli alloggi si tende a ricercare un mix sociale ideale per favorire la coesione sociale e limitare potenziali tensioni e conflitti.</p>
<p><b>S13</b></p>	<p><b>Coesione sociale Misure per la coesione sociale</b></p> <p><b>Il Portierato sociale a Barco</b> Il Portierato sociale è un'importante iniziativa di coesione sociale attiva dal 2015 al Barco, quartiere di Ferrara che comprende un elevato numero di appartamenti di edilizia pubblica. Da gennaio 2018 si è consolidata la presenza di operatori ACER presso il Portierato Sociale del Barco, dove per tre volte a settimana viene offerto un servizio di prossimità e si realizzano progetti di socializzazione e di ascolto a favore dei residenti, in sinergia con le associazioni del quartiere. L'obiettivo che ACER si è posta tramite questo progetto (il primo di questo genere nel patrimonio di ERP a livello provinciale), è far sì che il Portierato diventi un punto di riferimento per i residenti, non solo rispetto a problematiche ordinarie attinenti la conduzione dell'alloggio, alle problematiche manutentive e alle questioni condominiali, ma anche con riferimento alle iniziative di aggregazione e socializzazione, così da favorire lo spirito di solidarietà tra vicini e per contrastare le varie forme di esclusione ed emarginazione. Tra i compiti del Portierato sociale vi è anche quello di prevenire o comporre la conflittualità tra vicini. Non meno importante, poi, è l'obiettivo di interagire con enti/strutture già esistenti sul territorio, per potenziare la rete dei servizi ai residenti, quali ad es. i servizi di natura socio-sanitaria, oppure per promuovere occasioni di svago o momenti ludici. Il Portierato sociale collabora infatti fattivamente con il comitato "Viva Barco Viva", con cui vengono organizzate varie iniziative di aggregazione, tra cui la Festa dei Vicini, che è uno degli appuntamenti fissi da diversi anni. Si può quindi dire, con una certa soddisfazione, che un po' alla volta il Portierato sociale sta diventando un protagonista delle iniziative di tipo socio-abitativo nel quartiere, in rete con molti altri operatori. Nell'anno 2019, l'attività svolta presso il portierato ha prodotto 612 contatti, di cui 567 di persona e 45 telefonate.</p> <p><b>Festa dei vicini</b> Tra le iniziative volte a favorire i rapporti di vicinato nonché utili a ridurre la conflittualità tra le persone, ACER promuove e sostiene, ormai da un decennio, la Festa dei vicini, un momento conviviale organizzato nei singoli fabbricati o nei quartieri dove maggiore è la presenza di alloggi di edilizia pubblica.</p>

<b>S14</b>	<b>Salute, sicurezza, protezione degli inquilini</b> ACER realizza operazioni di bonifica dall'amianto, controlli statici degli edifici, verifiche degli impianti.
<b>S15</b>	<b>Appalti sociali</b> Non sono presenti

## **INDICATORI OPZIONALI**

### **SOC2. Rispondere alle esigenze e alle aspettative dei residenti**

<b>Numero</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Unità</b>
<b>4</b>	<b>Canoni di affitto</b>	
	Fascia Canone A – Fascia di protezione	63,11 € canone medio mensile
	Fascia Canone B – Fascia di accesso	185,04 € canone medio mensile
	Fascia Canone C – Fascia di permanenza	314,40 € canone medio mensile
	Fascia Canone D – Fascia di decadenza	378,31 € canone medio mensile
	Fascia Canone E – Canone maggiorato	341,43 € canone medio mensile

*Classificazione in vigore da ottobre 2017, a seguito della riforma regionale sui canoni ERP.*

# PROTEGGERE L'AMBIENTE



## ENV1. Limitare gli impatti degli edifici e della loro occupazione

Numero	Indicatore	Unità
E1	<b>Performance energetiche degli edifici ed emissioni di gas</b>	
	Patrimonio totale	Dato non rilevabile (90% degli impianti sono autonomi)
	Edifici recenti (< 5 anni)	
	- media del rendimento energetico	59,78 kWh/m <sup>2</sup> /anno
	- media delle emissioni CO <sub>2</sub>	12 KgCO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> /anno
E2	<b>Integrazione delle fonti di energia rinnovabili</b>	
	Quota di patrimonio fornita con energie rinnovabili (indipendentemente dalla proporzione di energia rinnovabile all'interno dell'intero approvvigionamento energetico)	5,75% degli edifici
	Quota di patrimonio fornita con energie rinnovabili tipo pannelli solari, energia geotermica, sistemi fotovoltaici (indipendentemente dalla proporzione di energia rinnovabile all'interno dell'intero approvvigionamento energetico)	5,75% degli edifici

## ENV2. Limitare gli impatti delle attività di funzionamento dell'organizzazione

Numero	Indicatore	Unità
E3	<b>Emissioni di CO<sub>2</sub> delle auto aziendali</b>	
	Emissioni totali di CO <sub>2</sub> nell'anno	13,57 tonnellate di CO <sub>2</sub>
	Km percorsi nell'anno	106.851 km
	Media CO <sub>2</sub> emessa / 10.000 Km	1,27 tonnellate di CO <sub>2</sub>

## INFORMAZIONI QUALITATIVE

**Promozione tra i residenti di comportamenti e abitudini amiche dell'ambiente**  
 ACER realizza diversi strumenti informativi rivolti ai residenti per promuovere comportamenti e abitudini sostenibili, come ad esempio la pubblicazione della brochure "La coccinella e la formica", la redazione di inserti tematici nel giornalino aziendale "La Casa", la predisposizione di speciali tematici allegati alle fatture.

**Promuovere pratiche rispettose dell'ambiente all'interno della sfera d'influenza dell'organizzazione**  
 ACER sviluppa attività informative per sensibilizzare gli utenti al tema del risparmio energetico, come ad esempio il controllo dell'impiego dei termostati in numerosi alloggi ERP.

**Buone prassi in ufficio**  
 Installazione di impianto fotovoltaico sul tetto della sede ACER, installazione di lampade a led nei corridoi e nei vani scala, raccolta differenziata dei rifiuti negli uffici, utilizzo in via prioritaria delle auto a metano e, quando possibile, delle biciclette aziendali. Inoltre, in un'ottica di rispetto dell'ambiente e di risparmio economico, a fine 2019 l'Azienda ha deciso di installare un erogatore di acqua depurata e di fornire a ciascun dipendente una borraccia.

**Requisiti ambientali per materiali e prodotti nei contratti di costruzione**  
**Il Progetto BIM**  
 Il Building Information Modeling (BIM) è una metodologia di lavoro, introdotta per gli appalti pubblici dal D.Lgs. n. 50/2016, che consente di pensare e rappresentare il manufatto edilizio attraverso un modello tridimensionale contraddistinto da componenti dotati di un'identità precisa. ACER Ferrara ha preso in considerazione l'utilizzo del BIM già dal 2008. L'obiettivo è di costruire una banca dati degli alloggi in gestione che possa arricchirsi mano a mano, consentendo di intervenire con maggiore efficacia nelle attività manutentive. Parte del personale ACER ha frequentato il Master di II Livello "eBIM: existing Building Information Modeling per la gestione dell'intervento sul costruito" presso l'Università di Ferrara. L'obiettivo del Master consiste nella formazione del BIM Manager per la gestione dell'intervento sul costruito. Il primo progetto creato da ACER Ferrara, utilizzando il BIM, è quello della Scuola di Infanzia di Argenta, con la finalità di garantire un rapporto visivo fra gli spazi didattici e il contesto non urbanizzato circostante.

# RAFFORZARE LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICA



## ECO1. Sostenibilità e sviluppo dell'organizzazione e del suo patrimonio abitativo

Numero	Indicatore	Unità
EC1	<b>Spese di manutenzione ordinaria annuale</b>	
	Spesa annuale per la manutenzione ordinaria per abitazione	€ 269,25
EC2	<b>Media degli investimenti annuali negli ultimi cinque anni</b>	
	Media annuale degli investimenti in nuove costruzioni	675.000 €/anno
	Investimento medio annuo nell'acquisto di abitazioni	0 €
	Media annuale di investimenti sul patrimonio edilizio esistente (include investimenti e manutenzione straordinaria)	3.249.418 €/anno
EC3	<b>Tasso di posti vacanti</b>	
	Tasso complessivo di posti vacanti al 31/12	17,51 % di unità vacanti sul totale
	Posti vacanti per ragioni tecniche (es. manutenzioni, rinnovamenti, abitazioni demolite...)	15,79 % di unità vacanti sul totale
	Posti vacanti per ragioni commerciali (numero di unità vacanti per meno di 3 mesi)	0,30% di unità vacanti sul totale
	Posti vacanti per ragioni commerciali (numero di unità vacanti per più di 3 mesi)	1,42 % di unità vacanti sul totale

## ECO2. Contributo allo sviluppo economico responsabile e sostenibile

Numero	Indicatore	Unità
EC4	<b>Ripartizione delle spese per tipo di stakeholder</b>	
	Distribuzione del valore aggiunto	
	- remunerazione del personale	3.204.798 €
	- remunerazione della pubblica amministrazione	1.416.703 €
	- remunerazione del capitale di credito	39.024 €
	- remunerazione degli enti titolari	555.949 €
	- remunerazione dell'azienda	146.807 €
- distribuzione risorse ai fornitori di servizi	6.559.543 €	

## INFORMAZIONI QUALITATIVE

### Sforzo di innovazione

Nelle gare d'appalto, ACER richiede alle imprese partecipanti – quale elemento qualificante della proposta e criterio su cui le commissioni attribuiscono punteggi – la riduzione dell'impatto ambientale delle lavorazioni nel cantiere. Vengono valutate in particolare l'organizzazione e le modalità operative di gestione del cantiere volte a ridurre l'impatto delle lavorazioni rispetto all'ambiente circostante l'area di intervento, e viene richiesto alle imprese partecipanti un Sistema di Gestione Ambientale certificato secondo la norma UNI EN ISO 14001. ACER ha inoltre iniziato ad adottare nei nuovi cantieri i Criteri Ambientali Minimi (CAM) approvati con DM 11 ottobre 2017 e l'approccio BIM (Building Information Modeling).

### Descrizione delle pratiche di acquisto etiche ed eco-compatibili

ACER promuove l'acquisto di prodotti ecologici ed eco-compatibili inserendo tale criterio come determinante nelle gare d'appalto per le pulizie nella sede.

## INDICATORI OPZIONALI

### Gestione responsabile per mantenere e sviluppare l'attività

Numero	Indicatore	Unità
1	Flusso di cassa netto affitti	9.129.782 € incasso canoni esercizio 2019

### Contributo allo sviluppo economico responsabile e sostenibile

Numero	Indicatore	Unità
2	<b>Periodo medio di liquidazione (per i fornitori)</b>	
	Periodo medio di liquidazione (per i fornitori)	43 giorni
	Quota di fatture liquidate entro 60 giorni dal ricevimento	100%
3	<b>Sostegno al tessuto economico (attraverso la fiscalità)</b>	1.416.703 € di imposte versate



## BUONA GOVERNANCE E RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDERS

### GOV1. Sistema decisionale e di gestione responsabile

Numero	Indicatore	Unità
G1	<b>Equilibrio di genere nelle posizioni decisionali</b>	
	Quota di donne nel consiglio di vigilanza	0%
	Quota di donne all'interno del top management: consiglio di amministrazione e capi dipartimento	33%
	Quota totale di donne in posizione dirigenziale	25%
	Quota totale di donne tra il personale	55,5%

### GOV2. Relazioni con gli stakeholder e considerazione per i loro interessi

Numero	Indicatore	Unità
G2	<b>Monitoraggio della soddisfazione dei residenti</b>	87%
G3	<b>Monitoraggio della soddisfazione dei dipendenti</b>	Non rilevato

## INFORMAZIONI QUALITATIVE

### Condizioni di lavoro

Indicatore	Unità
Codice etico	Presente
Codice di condotta per i fornitori	Presente
Audit o valutazione dei fornitori, definizione secondo la legge o l'accordo con il sindacato	Non presente
Acquisto di prodotti del commercio equo e solidale	No

## INDICATORI OPZIONALI

### GOV2. Relazioni con gli stakeholder e considerazione per i loro interessi

Numero	Indicatore	Unità
1	<b>Valutazione esterna o certificazioni</b>	A luglio del 2018 l'Azienda si è sottoposta all'Ente certificatore Bureau Veritas Italia, per conseguire il rilascio della nuova certificazione di Qualità secondo lo standard ISO 9001:2015.
2	<b>Partnership con associazioni</b>	Unife, Cna, Confartigianato, Rigeracity, Oipa, ART-ER, Cecodhas, Federcasa, Associazioni di amministratori di condominio, AESS.

# GESTIONE RESPONSABILE DELLE RISORSE UMANE

HR

## HR1. Pari accesso e condizioni di lavoro

Numero	Indicatore	Unità
H1	<b>Ripartizione del personale per tipo di occupazione e contratto</b>	
	Quota di impiegati con contratti permanenti	88,8% del totale
	Quota di impiegati con contratti temporanei	11,2% del totale
H2	<b>Ripartizione dei dipendenti per categoria ed età</b>	
	Ripartizione dello staff per categoria	
	- dirigenti	6,3%
	- quadri	3,2%
	- impiegati area A	25,4%
	- impiegati area B	65,1%
	Ripartizione dello staff per età	
	- 25-34 anni	15,9%
- 35-49 anni	47,6%	
- 50-64 anni	36,5%	
H3	<b>Occupazioni specifiche, incluso l'impiego di persone disabili</b>	
	Quota di contratti di lavoro speciali	11,1%
H4	<b>Salari</b>	
	Ripartizione dei dipendenti per inquadramento economico	
	- dirigenti	16,1%
	- quadri	4,6%
	- impiegati area A	27,4%
- impiegati area B	51,9%	

## HR2. Occupabilità e sviluppo professionale

Numero	Indicatore	Unità
H5	<b>Formazione degli impiegati</b>	
	Numero di impiegati che hanno ricevuto formazione negli anni, per categoria	118 persone
	Numero di ore di formazione, per categoria	181,5 ore
	Spesa annua per formazione esterna, per tempo pieno equivalente (TPE)	6.952 €/TPE

## HR3. Salute e benessere degli impiegati

Numero	Indicatore	Unità
H6	<b>Assenteismo</b>	
	Tasso di assenteismo complessivo (esclusi maternità, congedo parentale e ferie)	3,95%

## INDICATORI OPZIONALI

### HR1. Pari accesso e condizioni di lavoro

Numero	Indicatore	Unità
1	Differenza tra salari bassi e salari più alti*	36%
2	Benefits per i lavoratori	175.904 €

\*Esclusi i livelli dirigenziali e l'Area Quadri per la diversa natura del rapporto di lavoro

### HR2. Occupabilità e sviluppo professionale

Numero	Indicatore	Unità
3	Accesso alla formazione	Favorita
4	Promozioni e mobilità interna	Favorita

### HR3. Salute e benessere degli impiegati

Numero	Indicatore	Unità
5	Assenteismo causato da incidenti e malattie legate al lavoro	0%
7	Part-time	0% del personale
8	Contributo a consigli di lavoro e attività sociali	Nessuno



Sede legale e amministrativa  
Corso Vittorio Veneto, 7  
41121 Ferrara

[www.acerferrara.it](http://www.acerferrara.it)