

**RAPPORTO
EURHO-GR[®]**

2017



LA RESPONSABILITÀ SOCIALE DI ACER FERRARA

RAPPORTO EURHO-GR 2017



PRESENTAZIONE

Il presente rapporto relativo all'anno 2017 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	Patrimonio immobiliare	
	Patrimonio immobiliare complessivo	6.912 abitazioni
	- di proprietà dell'azienda	126 abitazioni
	- di proprietà comunale ma gestito dall'azienda	6.776 abitazioni
	- di proprietà privata ma gestito dall'azienda	10 abitazioni
	Ripartizione per categoria (livello di affitto)	
	- canone sociale	97,31% delle abitazioni
	- canone calmierato	2,69% delle abitazioni
	Ripartizione per tipo (numero di stanze)	
	- fino a 2 stanze	36,62% delle abitazioni
	- 3 stanze	43,79% delle abitazioni
	- 4 stanze o più	19,59% delle abitazioni
	Ripartizione per anno di costruzione	
	1) Prima del 1957	25,57% delle abitazioni
	2) Tra il 1958 e il 1968	19,66% delle abitazioni
0.2	Canone di affitto	
Affitto medio per canone sociale	2,027 €/m2/mese	
Affitto medio per canone calmierato	5,299 €/m2/mese	
0.3	Turnover	
	Fatturato totale	11.356.000 €
	Fatturato solo dagli affitti	10.173.300 €
0.4	Personale	
	Personale a tempo pieno o equivalente	58,83 persone

PROMUOVERE LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE DEI TERRITORI



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

Numero	Indicatore	Unità
S1	Modifica della fornitura di alloggi in affitto	
	Cambiamenti nell'offerta di alloggi della società	+0,12% di alloggi
S2	Proporzione di abitazioni adatte alle esigenze specifiche degli inquilini disabili e anziani negli alloggi esistenti	
	Quota del patrimonio accessibile ad anziani/disabili (edifici che possono essere visitati da anziani e disabili: piano terra/ascensore)	46,11%
	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)	1,2%

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

Numero	Indicatore	Unità
S3	Modifiche dei canoni di affitto	
	Modifica dei canoni di locazione per alloggi sociali	+15,61%
S5	Mobilità dei locatari	
	Mobilità dei locatari interni (nuovi contratti con locatari interni sul totale dei nuovi contratti, escluse demolizioni e ristrutturazioni. Solo per canoni sociali)	13,03% sul totale dei contratti
S6	Assistenza sociale agli inquilini e prevenzione degli sfratti	
	Numero di piani di rientro del debito avviati al 31/12	687 dilazioni
	Sostegno sociale alle famiglie	
	- numero totale	83.620€
	- numero di famiglie beneficiarie	107
	Numero di sfratti	49

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

Numero	Indicatore	Unità
S7	Supporto per la rigenerazione urbana e progetti di vicinato	
	Investimenti in aree di rinnovamento urbano e altre aree con particolari bisogni	9.071.867,59 €
	Parte di questi progetti finanziata con contributi pubblici	25%

<p>S11</p>	<p>Assistenza sociale agli inquilini Misure di supporto sociale, incluse partnership</p> <p><i>La Mediazione sociale</i> 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: <ul style="list-style-type: none"> - ascolto: presso lo sportello Clienti, in sede e nei Comuni, e presso il Portierato sociale al quartiere Barco; - 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. <i>L'attenzione al disagio sociale</i> 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>S12</p>	<p>Politiche di assegnazione dell'alloggio</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>S13</p>	<p>Coesione sociale Misure per la coesione sociale</p> <p><i>Il Portierato sociale a Barco</i> Tra le varie iniziative per la coesione sociale, attuate da ACER, merita particolare attenzione quello attivo da luglio 2015 al Barco (quartiere di Ferrara che comprende un importante numero di appartamenti di edilizia pubblica), in quanto connotato da un carattere di continuità. Dopo la fase di accompagnamento dell'inquilinato nel nuovo contesto abitativo dei 76 alloggi del Barco, l'attività è proseguita con l'obiettivo di offrire un servizio di prossimità. 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 2017, l'attività svolta presso il portierato ha prodotto: <ul style="list-style-type: none"> - 213 contatti personali e telefonici - 106 incontri con famiglie - 59 colloqui collettivi con gruppi di residenti - 21 incontri con referenti di scala - 5 momenti di animazione collettiva <i>Festa dei vicini</i> 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. Nel 2017 la festa è stata organizzata nel mese di settembre e ha riscontrato una grande partecipazione.</p>

S14	Salute, sicurezza, protezione degli inquilini ACER realizza operazioni di bonifica dall'amianto, controlli statici degli edifici, verifiche degli impianti.
------------	---

S15	Appalti sociali Non sono presenti
------------	---

INDICATORI OPZIONALI

SOC2. Rispondere alle esigenze e alle aspettative dei residenti

Numero	Indicatore	Unità
4	Canoni di affitto	
	Fascia Canone A – Fascia di protezione	62,77 € canone medio mensile
	Fascia Canone B – Fascia di accesso	183,46 € canone medio mensile
	Fascia Canone C – Fascia di permanenza	322,93 € canone medio mensile
	Fascia Canone D – Fascia di decadenza	357,49 € canone medio mensile

Classificazione valida da ottobre 2017

PROTEGGERE L'AMBIENTE

ENV

ENV1. Limitare gli impatti degli edifici e della loro occupazione

Numero	Indicatore	Unità
E1	Performance energetiche degli edifici ed emissioni di gas	
	Patrimonio totale	Dato non rilevabile (90% degli impianti sono autonomi)
	Edifici recenti (< 5 anni)	
	- media del rendimento energetico	59,78 kWh/m2/anno
	- media delle emissioni CO ₂	12 KgCO ₂ /m2/anno
E2	Integrazione delle fonti di energia rinnovabili	
	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	Emissioni di CO2 delle auto aziendali	
	Emissioni totali di CO ₂ nell'anno	0,679356 tonnellate di CO ₂
	Km percorsi nell'anno	6.012 km
	Media CO ₂ emessa / 10.000 Km	1,13 tonnellate di CO ₂

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.

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	Spese di manutenzione ordinaria annuale	
	Spesa annuale per la manutenzione ordinaria per abitazione	€ 250,93
EC2	Media degli investimenti annuali negli ultimi cinque anni	
	Media annuale degli investimenti in nuove costruzioni	340.000 €/anno
	Investimento medio annuo nell'acquisto di abitazioni	0 €
	Media annuale di investimenti sul patrimonio edilizio esistente (include investimenti e manutenzione straordinaria)	2.327.794 €/anno
EC3	Tasso di posti vacanti	
	Tasso complessivo di posti vacanti al 31/12	13,08% di unità vacanti sul totale
	Posti vacanti per ragioni tecniche (es. manutenzioni, rinnovamenti, abitazioni demolite...)	10,92% di unità vacanti sul totale
	Posti vacanti per ragioni commerciali (numero di unità vacanti per meno di 3 mesi)	0,41% di unità vacanti sul totale
	Posti vacanti per ragioni commerciali (numero di unità vacanti per più di 3 mesi)	1,75% di unità vacanti sul totale

ECO2. Contributo allo sviluppo economico responsabile e sostenibile

Numero	Indicatore	Unità
EC4	Ripartizione delle spese per tipo di stakeholder	
	Distribuzione del valore aggiunto	
	- remunerazione del personale	3.150.942 €
	- remunerazione della pubblica amministrazione	1.502.791 €
	- remunerazione del capitale di credito	18.417 €
	- remunerazione degli enti titolari	583.903 €
	- remunerazione dell'azienda	38.944 €
- distribuzione risorse ai fornitori di servizi	6.859.047 €	

INFORMAZIONI QUALITATIVE

Sforzo di innovazione

Nelle gare d'appalto, ACER richiede alle imprese partecipanti – quale elemento qualificante della proposta e criterio sulla base delle quali le commissioni attribuiscono punteggi – la riduzione dell'impatto ambientale delle lavorazioni nel cantiere. Vengono valutate 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	8.672.224 € incasso canoni ERP

Contributo allo sviluppo economico responsabile e sostenibile

Numero	Indicatore	Unità
2	Periodo medio di liquidazione (per i fornitori)	
	Periodo medio di liquidazione (per i fornitori)	28 giorni
	Quota di fatture liquidate entro 60 giorni dal ricevimento	100%
3	Sostegno al tessuto economico (attraverso la fiscalità)	1.502.791 € di imposte versate



BUONA GOVERNANCE E RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDERS

GOV1. Sistema decisionale e di gestione responsabile

Numero	Indicatore	Unità
G1	Equilibrio di genere nelle posizioni decisionali	
	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	54,2%

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

Numero	Indicatore	Unità
G2	Monitoraggio della soddisfazione dei residenti	90,7%
G3	Monitoraggio della soddisfazione dei dipendenti	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	Valutazione esterna o certificazioni	Nel luglio 2015 ACER ha conseguito il rinnovo della Certificazione di Qualità secondo lo Standard ISO 9001:2008 dall'Ente certificatore Bureau Veritas Italia, ottenuta nel 2002. A luglio del 2018 l'Azienda si è sottoposta all'ente di certificazione per conseguire il rilascio della nuova certificazione secondo lo standard ISO 9001:2015.
2	Partnership con associazioni	Unife, Cna, Confartigianato, Rigeneracity, Oipa, Nuova Quasco, Cecodhas, Federcasa

GESTIONE RESPONSABILE DELLE RISORSE UMANE

HR

HR1. Pari accesso e condizioni di lavoro

Numero	Indicatore	Unità
H1	Ripartizione del personale per tipo di occupazione e contratto	
	Quota di impiegati con contratti permanenti	91,5% del totale
	Quota di impiegati con contratti temporanei	8,5% del totale
H2	Ripartizione dei dipendenti per categoria ed età	
	Ripartizione dello staff per categoria	
	- dirigenti	6,77%
	- quadri	3,38%
	- impiegati area A	28,8%
	- impiegati area B	61%
	Ripartizione dello staff per età	
	- 25-34 anni	16,9%
- 35-49 anni	45,8%	
- 50-64 anni	37,3%"	
H3	Occupazioni specifiche, incluso l'impiego di persone disabili	
	Quota di contratti di lavoro speciali	8,5%
H4	Salari	
	Ripartizione dei dipendenti per inquadramento economico	
	- dirigenti	6,77%
	- quadri	3,38%
	- impiegati area A	28,8%
- impiegati area B	61%	

HR2. Occupabilità e sviluppo professionale

Numero	Indicatore	Unità
H5	Formazione degli impiegati	
	Numero di impiegati che hanno ricevuto formazione negli anni, per categoria	55 persone
	Numero di ore di formazione, per categoria	199,40 ore
	Spesa annua per formazione esterna, per tempo pieno equivalente (TPE)	6.091 €/TPE

HR3. Salute e benessere degli impiegati

Numero	Indicatore	Unità
H6	Assenteismo	
	Tasso di assenteismo complessivo (esclusi maternità, congedo parentale e ferie)	3,69%

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	183.921 €

*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	1,7% 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