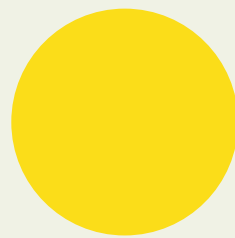


2015



**BILANCIO
DI SOSTENIBILITÀ**
esercizi 2013 e 2014

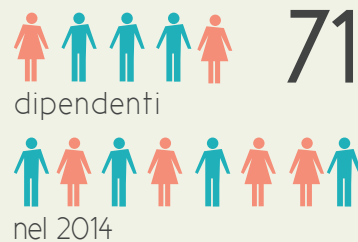
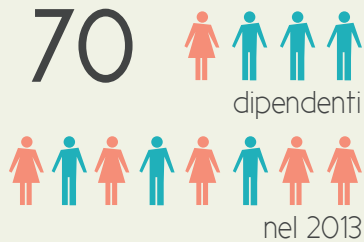
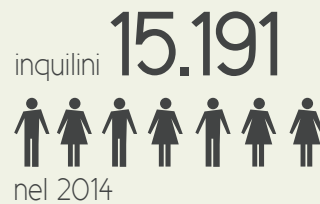
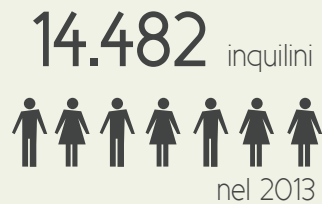


Indice

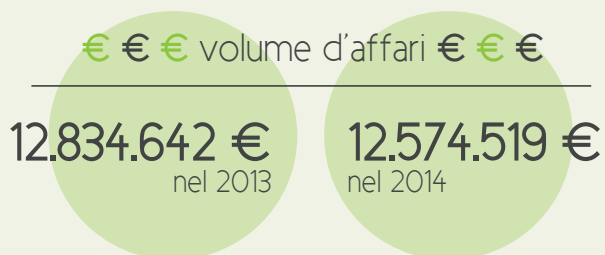


I NUMERI DI ACER - ESERCIZI 2013 E 2014	pag 4
RACCONTARE 2 ANNI DI SOSTENIBILITÀ	pag 5
IL NOSTRO BILANCIO	pag 7
NOTE METODOLOGICHE	pag 7
PERIMETRO DEL REPORT	pag 8
CARTA D'IDENTITÀ DI ACER MODENA	pag 8
GOVERNO ISTITUZIONALE E STRUTTURA OPERATIVA DELL'ORGANIZZAZIONE	pag 11
I VALORI DI ACER	pag 15
STRATEGIA E STRUMENTI DI GOVERNANCE	pag 16
VICINI AI NOSTRI STAKEHOLDER	pag 17
MATRICE DI MATERIALITÀ	pag 21
DIMENSIONE SOCIALE	pag 22
I CLIENTI	
I DIPENDENTI	
LE ORGANIZZAZIONI SINDACALI RSU	
I SINDACATI DEGLI UTENTI	
I FORNITORI	
LA COLLETTIVITA'	
ATTIVITA' COMPLEMENTARI	
DIMENSIONE ECONOMICA	pag 38
VALORE GENERATO E DISTRIBUITO	
IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI	
DIMENSIONE AMBIENTALE	pag 40
POLITICA AMBIENTALE	
COMUNICAZIONE AMBIENTALE	
CONSUMI DI MATERIE PRIME	
CONSUMI ENERGETICI	
PRODUZIONE DI ENERGIA RINNOVABILE	
TRASPORTI	
CONSUMI IDRICI	
RIFIUTI	

I numeri di Acer: esercizio 2013 e 2014



Tasso di turn over dei dipendenti: **0%**



100% ente pubblico economico

Raccontare due anni di sostenibilità

Con questo Bilancio di Sostenibilità presentiamo il biennio 2013 e 2014 nel quale ACER ha confermato risultati positivi sia dal punto di vista economico che sul fronte della sostenibilità sociale ed ambientale.

Ricordiamo che il **Bilancio di Sostenibilità** è il documento con cui vogliamo indicare gli impegni assunti nei confronti dei nostri **interlocutori** e rendere conto della nostra capacità di mantenerli nel tempo, comunicando le **performance sociali, etiche, economiche ed ambientali**, nonché gli **obiettivi per il futuro**.

ACER Modena, dalla svolta impressa dalla L.R.24/2001 trasformando gli IACP in Aziende Casa, ha intrapreso un cammino di profonda trasformazione, divenuta negli anni uno strumento nuovo, diverso e con una più ampia offerta di servizi, oggi una realtà strutturata al servizio degli Enti locali, consapevole che il tema della casa si ripercuote sulla qualità di vita delle persone e delle famiglie, influisce sull'organizzazione urbanistica del territorio e si inserisce in un contesto ambientale che richiede maggior rispetto e attenzione, andando ad incidere sull'andamento del buon governo delle città.

Nella strategia di Acer la sostenibilità ricopre un ruolo centrale ed è integrata nei sistemi di pianificazione e controllo: ciò ha trovato concreta attuazione anche attraverso un sistema di governance che coinvolge il gruppo dirigente in un costante impegno nel raggiungimento degli obiettivi, nella rendicontazione ai committenti, ai nostri utenti e ai loro rappresentanti testimoniato da questo Bilancio, pubblicato già nella sua prima versione nel 2013 e scaricabile dal sito web aziendale.

Il presente Bilancio di Sostenibilità è approvato contestualmente al Bilancio di Esercizio 2014 che chiude con un utile di € 28.110.

Missione e valori, confluiti anche all'interno del Codice Etico, sono alla base dei comportamenti aziendali e punto di riferimento per tutte le persone che operano nell'Azienda casa o che hanno rapporti con essa.

Questo patrimonio di valori costituisce il riferimento per la programmazione aziendale e per la rendicontazione ai nostri committenti e agli altri portatori di interesse. E' inoltre importante sottolineare come tali Valori permeino l'intera organizzazione.

I risultati e le attività intraprese sono puntualmente rendicontati in questo Bilancio, che abbiamo rinnovato nel rispetto delle linee guida GRI G4 per renderlo più accessibile ai nostri interlocutori e per farne ancora di più uno strumento di trasparenza, con cui costruire la fiducia di cui abbiamo bisogno per operare.

Il Bilancio di sostenibilità è molto più di un resoconto.

Il Bilancio di Sostenibilità è uno strumento di:

- rendicontazione
- gestione
- comunicazione.

Documenta che l'opera di ACER sia sostenibile in termini economici, sociali e ambientali. E' approvato dal Consiglio di Amministrazione contestualmente al Bilancio consuntivo ma Separato.

Mette in evidenza gli argomenti considerati di rilievo dagli stakeholder e segue linee guida internazionali (GRI-G4) che ne garantiscono l'oggettività.

Questo bilancio si pone come obiettivo primario la **rappresentazione dei valori e degli effetti** che l'attività dell'azienda produce sull'ambiente e sull'insieme degli interlocutori (stakeholder) che sempre più richiedono trasparenza, dialogo e credibilità.

Alla tradizionale attività di gestione del patrimonio immobiliare pubblico, alla sua manutenzione e alla realizzazione di nuovi interventi edilizi, Acer Modena ha affiancato una serie di nuovi servizi a supporto delle Pubbliche Amministrazioni, divenendo soggetto attuttore di azioni mirate a gestire la complessità delle nuove Comunità, costantemente in crescita, soggette a continui cambiamenti e portatrici di nuovi bisogni.

Bisogni comunque consolidati e dettati da fenomeni sociali (immigrazione e integrazione), o economici (precarità del lavoro, incertezza di stabilità del reddito) e ambientali (inquinamento e gestione delle risorse), ma anche imprevisti e impegnativi come i recenti eventi naturali che hanno colpito i comuni modenesi. L'adozione di politiche per la casa e per le persone che facilitino il superamento di queste complessità diventa oggi la priorità per gli Enti locali ed Acer ha messo a disposizione risorse economiche e competenze interne specialistiche. Ai servizi tradizionali Acer aggiunge attività strategiche come la Mediazione sociale, che si integra con le realtà sociali e istituzionali già operative sui territori per favorire processi di coesione e integrazione, sviluppare reti di solidarietà tra vicini di casa, favorire il benessere e la qualità della vita delle persone nei condomini e nei quartieri.

Occorre inoltre sottolineare come sia stata curata la formazione aziendale, coin-

volgendo tutto il personale, orientandola al conseguimento del risultato, cioè la fornitura di un servizio affidabile e competente per i nostri committenti, ponendo attenzione ai nostri inquilini e nel contempo fornire una rendicontazione trasparente.

ACER Modena opera sulla base di 45 contratti di servizio stipulati con gli enti locali del territorio che detengono il patrimonio degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica a cui compete il procedimento di assegnazione degli alloggi agli aventi diritto; ai funzionari dei Comuni che hanno la responsabilità della vigilanza sull'attività di ACER, questa offre la possibilità di collegarsi ad un sito web INFOCASA dove settimanalmente vengono caricati i dati relativi al patrimonio in gestione, la sua manutenzione, i contratti in essere, i canoni applicati, le morosità accumulate ecc ... A supporto di Comuni, con i quali ha stipulato convenzione specifica, ACER gestisce l'ufficio casa e istruisce le domande per l'accesso all'edilizia sociale pubblica (ERP).

ACER consapevole che le risorse pubbliche sono sempre più limitate investe risorse in tempo lavoro per un controllo attento delle entrate e dei costi, non trascurando di fare le verifiche annuali sul mantenimento dei requisiti degli assegnatari per il mantenimento dell'alloggio di ERP, il recupero dei crediti nonché una rigorosa verifica delle contabilità presentate dalle imprese per i lavori di manutenzione svolti.

Le ACER nelle nuove costruzioni o nelle ristrutturazioni lavorano costantemente sulla ricerca e l'applicazione di soluzioni progettuali e nuove tecnologie per contenere i costi di gestione della casa, realizzando programmi di riqualificazione ed efficienza energetica a partire dal patrimonio esistente, ma anche progettando nuovi edifici a basso impatto ambientale e a consumo zero, o quasi zero, utilizzando fonti rinnovabili per garantire il rimanente fabbisogno, trasformandosi in soggetti in grado di gestire dal punto di vista tecnico ma anche amministrativo nuovi impianti tecnologici. Oggi siamo di fronte ad una nuova cultura della casa, da vivere adottando comportamenti virtuosi, che favoriscono efficienza e risparmio, e da gestire in modo oculato e intelligente, basata su criteri di costruzione e tecnologie nuove che richiedono investimenti, risorse economiche, strumenti finanziari e sistemi di incentivi adeguati: tutti temi su cui l'Unione Europea sta promuovendo azioni concrete e che la Regione Emilia Romagna ha già in buona parte provveduto a recepire e a divulgare.

Il Bilancio di Sostenibilità dunque, come un nuovo modo di raccontare ciò che facciamo che si affianca a quello del consuntivo istituzionale, è approvato dalla Conferenza degli ENTI.

Nel redigerlo abbiamo pensato a chi lo deve leggere, in una ricerca di continuo miglioramento esattamente come facciamo nella gestione dell'Azienda Casa. Speriamo di esserci riusciti.

Il Presidente
Andrea Casagrande

Il Direttore
Nadia Paltrinieri



IL NOSTRO BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Da anni e precisamente dal 2006, ACER rendiconta annualmente e con meticolosità agli enti di riferimento le proprie attività e le risorse spese e accantonate nel rispetto dei contratti di servizio, ma con questo documento ACER vuole fornire una rendicontazione che sia da un lato facilmente leggibile e dall'altro che contenga una descrizione omogenea del suo operato in un'ottica di sostenibilità, che rappresenti cioè anche il valore aggiunto distribuito sul territorio. Intende inoltre veicolare ai propri interlocutori i principi che, sintetizzati nel Codice Etico e nella Carta dei valori, sono alla base del suo agire e che hanno permesso il raggiungimento di obiettivi di rilievo non solo in termini economici ma anche sociali ed ambientali.

I Comuni, clienti prioritari di Acer Modena in quanto proprietari del patrimonio amministrato dall'ente, hanno una caratteristica: sono soggetti ad una variazione dei propri amministratori dovuta al turn over politico. Questo comporta per Acer Modena uno sforzo aggiuntivo in termini di comunicazione ed informazione atto a far conoscere il suo operato e fornire così elementi utili alla definizione delle politiche abitative locali.

Questo Bilancio si pone l'obiettivo di migliorare ulteriormente e completare la comunicazione dell'ente verso l'esterno: questo sistema di controllo preserva l'efficienza e la redditività della gestione aziendale

*“La reputazione e la credibilità
costituiscono delle risorse immateriali fondamentali.
La buona reputazione e la credibilità dell'ente
favoriscono gli investimenti degli azionisti,
i rapporti con le istituzioni locali,
la fedeltà dei clienti,
lo sviluppo delle risorse umane
e la correttezza e affidabilità dei fornitori”.*

(Dal Codice Etico)

Note metodologiche

Il Bilancio di Sostenibilità è stato realizzato utilizzando la versione aggiornata delle linee guida GRI cioè le GRI G4. Nello specifico il Bilancio è “in accordance” con le GRI G4 a livello “core”.

Essendo già il secondo anno che Acer Modena rendiconta le proprie performance economiche, ambientali e sociali (edizione 2012), il presente report presenta un buon livello di approfondimento e questo permette di ipotizzare il raggiungimento, con il Bilancio 2016, del livello “comprehensive”, cioè l'applicazione completa delle linee guida internazionali che hanno fatto da modello al presente report.

Come primo step le GRI G4 richiedono la verifica di quali siano i temi più rilevanti dell'attività di Acer Modena. Tale indagine è riassunta nella Matrice di Materialità, dove sono stati indicati gli argomenti di maggior impatto dell'organizzazione.

Il lavoro di analisi ed attribuzione è stato svolto internamente coinvolgendo dirigenti e responsabili d'ufficio affinché il risultato fosse condiviso dal personale e rappresentasse realmente l'operato e gli obiettivi di ACER.

L'attenzione al giudizio dei propri interlocutori principali in questa versione si sviluppa con l'analisi della customer satisfaction del triennio 2012-2014 effettuata da Nuova Quasco (ora ERVET) nei confronti degli inquilini, dall'analisi di un questionario proposto nel periodo 2013-2014 ai funzionari tecnici e amministratori dei principali comuni committenti nonché dalla rilevazione del clima interno aziendale.

Perimetro del report

Per individuare i trend, il periodo di rendicontazione analizzato copre gli anni 2012, 2013, 2014 confermando che i valori 2014 di molti indicatori sono sufficienti a rappresentare la realtà dell'organizzazione.

Al termine della presente pubblicazione è stata inserita la tavola di sintesi degli indicatori analizzati.

ACER Modena ha analizzato l'attività dell'azienda nel suo complesso ed ha deciso di pubblicare il Bilancio di Sostenibilità ogni due anni al fine di integrare ma non appesantire la già consistente azione di rendicontazione tecnico-economica che le compete.

Per ulteriori informazioni è possibile contattare la segreteria del Consiglio al numero 059.891804 o inviare una mail a acermo@aziendacasamo.it

CARTA D'IDENTITÀ DI ACER MODENA

Acer Modena e la sua storia

L'Azienda, costituita nel gennaio 1907 da un atto del Consiglio Comunale di Modena, come IACP (Istituto Autonomo Case Popolari) è stata trasformata in ACER (Azienda Casa dell'Emilia Romagna della provincia di Modena), ente pubblico economico dotato di statuto proprio, con la legge regionale 24 del 2001.

Con il passaggio normativo degli anni 2000 ACER ha voluto aggiornarsi prestando attenzione al cambiamento indotto non solo dalle normative di settore, ma soprattutto dall'esigenza di diventare azienda di servizio dei Comuni diventati proprietari del patrimonio residenziale e detentori delle politiche abitative. Il processo è stato impegnativo ma, una volta individuato l'obiettivo, gli amministratori hanno promosso e consentito il rinnovamento della struttura in termini di procedure e di personale.

Oggi ACER Modena è dunque, per i Comuni e la Provincia, un supporto tecnico nel campo delle politiche abitative in grado di garantire quella flessibilità ed esperienza, derivanti dalla sua storia nell'organizzare e gestire da più di un secolo una gamma di servizi fortemente diversificata e tale da poter essere adattata ad ogni realtà territoriale in funzione delle sue caratteristiche.

Infatti ACER ha sviluppato nel tempo importanti competenze nella progettazione e realizzazione di alloggi popolari, ma anche altrettanto rilevanti sensibilità ed attenzione nei confronti della gestione delle persone che negli alloggi risiedono.

Gli enti proprietari ed ACER stessa da sempre uniscono il loro impegno per perseguire redditività e sostenibilità sociale ed ambientale; in questo modo è stato possibile per ACER raggiungere e mantenere una robusta struttura patrimoniale ed una redditività solida ed equilibrata che è in grado, oggi, di mettere al servizio della comunità.



I servizi offerti

Come specificato nella Carta dei Valori di ACER Modena, gli obiettivi prioritari dell'organizzazione sono la ricerca della soddisfazione dei propri committenti (Comuni, Provincia e altri Enti) e l'attenzione all'utente ricercando le migliori prestazioni in termini di competenza professionale, qualità e trasparenza, puntando a mantenere ed accrescere la fiducia delle istituzioni e degli enti che hanno scelto di avvalersi di ACER per svolgere le proprie funzioni.

In sintesi le attività che ACER svolge per gli Enti locali si possono classificare in due tipologie:

- Servizi gestionali residenziali di carattere tecnico-amministrativo
- Servizi di ingegneria di carattere tecnico riguardante l'attività di progettazione, direzione lavori e stazione appaltante.



Nello specifico riguardano:

- a) la prestazione di servizi agli assegnatari di alloggi di ERP (edilizia residenziale pubblica) e di abitazioni in locazione;
- b) la gestione di patrimoni immobiliari, propri ed altrui, la manutenzione, gli interventi di recupero e qualificazione degli immobili;
- c) la gestione degli inquilini con la verifica dell'osservanza delle norme contrattuali e dei regolamenti d'uso degli alloggi e delle parti comuni e l'attività di gestione condominiale;
- d) la prestazione di servizi agli assegnatari di alloggi di ERP e di abitazioni in locazione;
- e) la prestazione di servizi integrati per la realizzazione e la successiva gestione di interventi in campo energetico;
- f) la funzione di Centrale di Committenza, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge, per conto delle amministrazioni aggiudicatrici e degli altri enti pubblici, titolari della proprietà e dei finanziamenti.

Acer si occupa dei rapporti con l'utenza fin dal momento in cui il Comune assegna l'alloggio di edilizia residenziale pubblica in quanto ne gestisce ogni aspetto contrattuale, economico e sociale: dalla trattazione delle pratiche amministrative all'eventuale intervento in situazioni di difficoltà sociale, conflittualità, disagio.

L'esperienza accumulata negli anni da ACER, in collaborazione con i Comuni e la Provincia, ha contribuito allo sviluppo della realtà urbanistica della città ed attualmente consente di avere a disposizione una struttura tecnica e gestionale di provata capacità che conosce i meccanismi, anche complessi, che regolano l'ERP.

L'attività di Acer, prestata per conto di Comuni, Province ed altri Enti pubblici, avviene attraverso la stipula di apposite convenzioni che stabiliscono i servizi prestati, i tempi e le modalità di erogazione degli stessi, gli oneri e i proventi derivanti dall'attività.

Gli ancor recenti eventi catastrofici naturali come il Sisma del 2012 e l'alluvione del 2014 hanno messo alla prova, con risultati positivi, la capacità organizzativa e la competenza professionale di ACER a supporto dei Comuni interessati.

Le Acer dell'Emilia Romagna in generale fanno sistema e sono diventate negli anni uno strumento nuovo, diverso e con una più ampia offerta di servizi, lavorando spesso in sinergia tra di loro attivando un coordinamento regionale tramite il quale confrontarsi, condividere strategie e attuare economie di scala. Questo metodo di lavoro appare ulteriormente fondamentale a fronte del riassetto istituzionale che vedrà una diversa configurazione dell'Ente Provincia cui tuttora sono affidate funzioni di coordinamento delle politiche abitative definite a livello regionale.

ACER aderisce a Federcasa, l'associazione degli istituti, aziende ed enti che operano nel settore dei servizi pubblici afferenti alla casa, associati alla Cispel. La partecipazione a Federcasa è importante sia come sede di scambio di esperienze che per i



supporti formativi che offre ai dipendenti attraverso l'organizzazione di convegni ed iniziative su temi specifici sia a livello politico per presentare unitariamente al Governo centrale problematiche o richieste relative al patrimonio ERP. Il Presidente Casalgrande fa parte del Direttivo di Federcasa.

ACER Modena è consapevole che in questa fase storica di scarse risorse pubbliche è necessario ricercare altre attività complementari, peraltro consentite dallo Statuto, che pur impegnando il personale, rappresentano stimolo al rinnovamento e fonte di reddito che può supportare il bilancio economico dell'azienda. Tra queste attività complementari vi è la gestione delle agenzie case con il progetto Affitto casa Garantito, la gestione di Uffici casa comunali, l'elaborazione di bandi ERP, la gestione di impianti fotovoltaici, l'estensione delle funzioni di stazione appaltante per progetti comunali di tipo urbanistico. ACER Modena gestisce inoltre direttamente negozi, autorimesse e alloggi di proprietà, questi ultimi affittati con contratti a canone concordato e assegnati sulla base di appositi bandi.

ACER Modena è partner del Comune di Modena nella Società di Trasformazione Urbana Cambiamo Spa che è stata costituita nel 2006 per realizzare interventi di "Riqualificazione urbanistica e sociale del condominio R-NORD", un programma innovativo di recupero e riqualificazione urbana e sociale dell'area ricompresa fra via Canaletto e via Attiraglio.

L'edilizia residenziale pubblica (ERP) consiste nel patrimonio di alloggi pubblici affittati a costo contenuto per i cittadini meno abbienti, realizzato con il concorso totale o parziale dello Stato o di altri enti pubblici; nella Regione Emilia Romagna in base alla L.R. 24/01 tale funzione è affidata agli Enti Locali.



GOVERNO ISTITUZIONALE E STRUTTURA OPERATIVA DELL'ORGANIZZAZIONE

ACER Modena è un ente pubblico economico, dotato di proprio statuto derivante dalla trasformazione e riorganizzazione dello IACP sulla base della Legge regionale 24/01.

Gli organi dell'ACER sono:

- la **Conferenza degli Enti** che detiene la titolarità dell'Acer con il 20% conferito alla Provincia mentre il rimanente 80% conferito ai Comuni in quota parte proporzionale al numero di abitanti ivi residenti; è costituita dai Sindaci rappresentanti dei Comuni sul territorio provinciale e approva il bilancio dell'azienda.
- il **Consiglio di Amministrazione** che è nominato dalla Conferenza degli Enti ed è composto dal Presidente e da altri 2 componenti cui sono attribuiti i poteri di governo e di gestione dell'Acer
- il **Collegio dei Sindaci Revisori** è composto di 3 membri effettivi nominati dalla Regione (presidente) e dalla Conferenza degli Enti (membri 2), esplica il controllo interno sulla gestione di Acer, vigila sull'osservanza delle Leggi, dello Statuto e del regolamento di contabilità, verifica la regolare tenuta della contabilità e la corrispondenza delle risultanze contabili nel bilancio e accerta, almeno trimestralmente la consistenza di cassa.

Sistemi di controllo

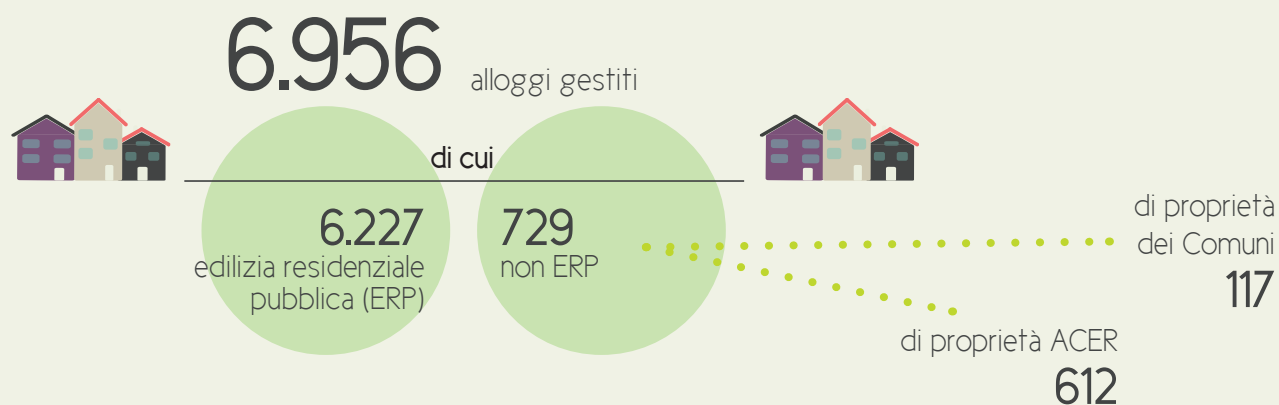
- la **Società di revisione** al bilancio si occupa del controllo della quadratura del bilancio, della documentazione contabile, delle rilevazioni contabili nonché della verifica di tutte le poste del bilancio.
- l'**Organismo di Vigilanza** previsto dal d.lgs.231/2001 si occupa di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e del Codice Etico, allo scopo di prevenire la commissione dei reati contemplati dal decreto; è composto da tre membri di cui uno interno e riferisce al Consiglio d'Amministrazione.
- l'**Ente di accreditamento** ha il compito di certificare il sistema **Qualità -ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification**.
- il **DVR è documento per la valutazione dei rischi nell'ambiente di lavoro** e sta alla base del servizio di prevenzione e protezione dai rischi, ovvero l'insieme delle persone, sistemi e mezzi esterni o interni all'azienda finalizzati all'attività di prevenzione e protezione dai rischi professionali per i lavoratori

Nel periodo rendicontato, rispetto a ciò che è stato indicato nel precedente bilancio, non ci sono stati cambiamenti significativi nelle dimensioni, nella struttura o nell'assetto proprietario dell'organizzazione.

I numeri di ACER (2014)

ALLOGGI GESTITI	6.956
NUMERO DI DIPENDENTI	71
VOLUME D'AFFARI	12.574.519 €
N° UTENTI SERVITI	15.191
UTILE DI ESERCIZIO 2014	28.110 €

Comuni serviti 43 + Unione di Comuni 1 + Provincia



ACER è proprietaria di **543** autorimesse e **28** negozi

Elenco comuni serviti

Provincia di Modena, Bastiglia, Bomporto, Campogalliano, Camposanto, Carpi, Castelfranco Emilia, Castelnuovo R., Castelvetro, Cavezzo, Concordia s.S., Fanano, Finale Emilia, Fiorano, Fiumalbo, Formigine, Guiglia, Lama Mocogno, Maranello, Marano s.P. Medolla, Mirandola, Modena, Montefiorino, Nonantola, Novi di Modena, Palagano, Pavullo nel Frignano, Pievepelago, Polinago, Prignano s.S., Ravarino, S. Cesario, San Felice s.P., San Possidonio, San Prospero, Sassuolo, Savignano, Serramazzoni, Sestola, Soliera, Spilamberto, Vignola, Zocca. Unione Terre di Castelli.



Convegni e concorsi

ACER, impegnata nell'applicazione delle nuove normative in campo energetico alle nuove costruzioni e nelle ristrutturazioni, ha promosso a Modena un confronto a livello regionale organizzando il convegno **ABITARE OGGI** - "Esperienze, problematiche e soluzioni di efficientamento energetico nell'edilizia residenziale" - il giorno 3 ottobre 2013.

Il mediatore sociale di ACER ha partecipato, in rappresentanza del coordinamento mediatori sociali delle ACER dell'Emilia Romagna, al convegno regionale **Mediare i Conflitti - Esperienze e prospettive - Bologna 31/10/2014** ed ha tenuto la relazione "Esperienze di mediazione sociale nelle comunità di edilizia residenziale pubblica".

La responsabile dell'ufficio progettazione, in rappresentanza di ACER, ha sostenuto i seguenti interventi:

- "L'esperienza del sociale" per la **Settimana della Bioarchitettura 2013** organizzato da AESS della Provincia di Modena
- "L'adattamento e la riconfigurazione del costruito" per la Tavola Rotonda di AESS in occasione della Settimana della Bioarchitettura 2014
- "Qualificazione e potenziamento del patrimonio di edilizia residenziale pubblica" organizzato da "Unione dei Castelli" Marzo 2014



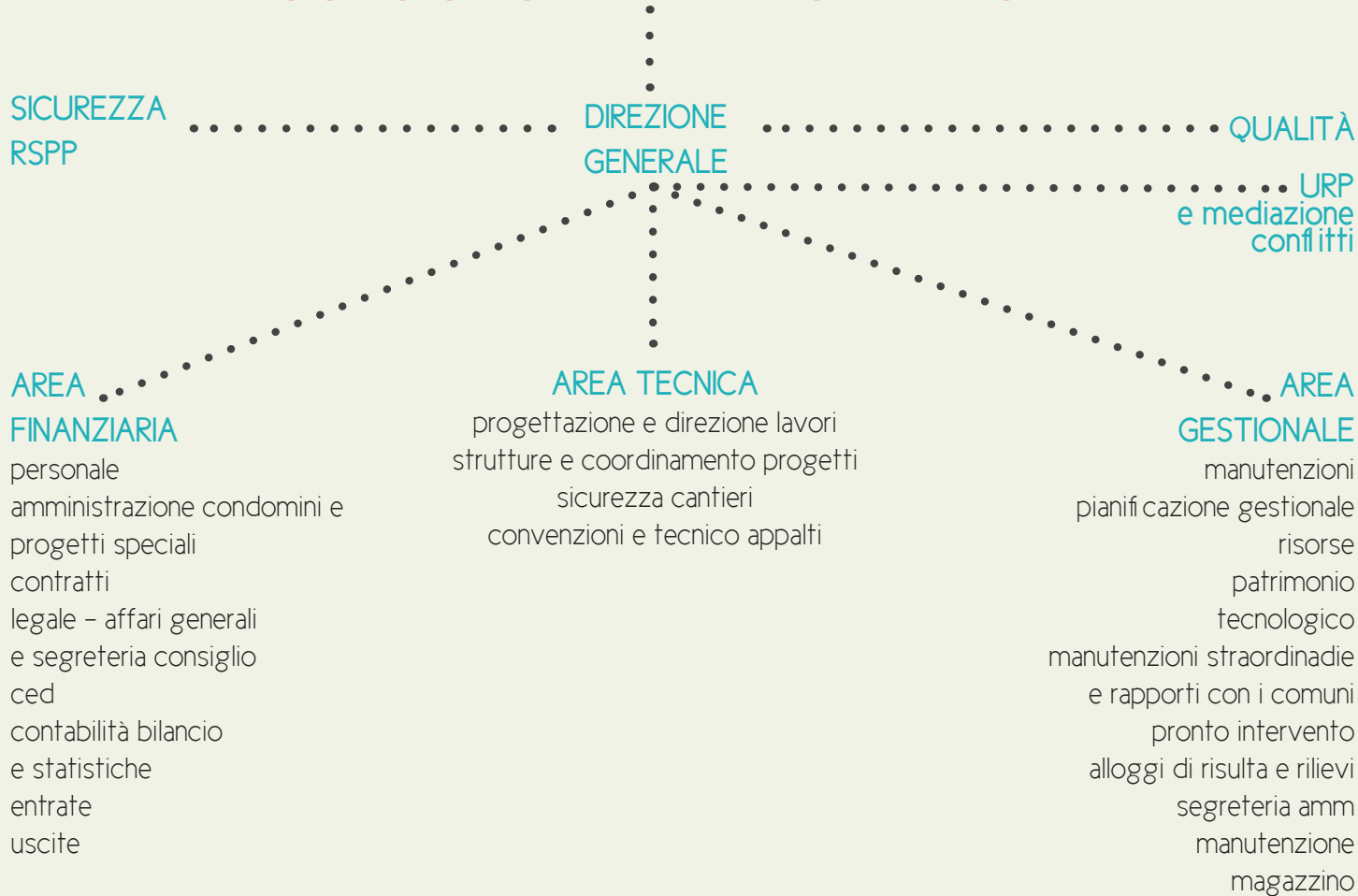
L'azienda ideale è quella che non ha paura di cambiare e che punta continuamente al suo miglioramento

ORGANIGRAMMA

Presidente ACER Modena: **Andrea Casagrande**
Consiglieri: **Arch. Gaetano Venturelli, Ing. Elisa Abati**
Direttore: **Dott.ssa Nadia Paltrinieri**
Direttore Tecnico: **Arch. Gian Franco Guerzoni**
Dirigente Finanziario: **Rag. Margherita Brigo**
Dirigente Gestionale: **Ing. Paolo Montorsi**

Resp. della Sicurezza RSPP: **Dr. Paolo Pettazzoni**
Resp. Direzione per la Qualità: **Arch. Gian Franco Guerzoni**
Presidente Collegio Revisori: **Dott. Massimiliano Stradi**
Componente: **Dott.ssa Migliori Silvia**
Componente: **Dott.ssa Marina Bai**

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE



Aspetti organizzativi

Il Modello organizzativo di ACER si basa sulla conoscenza delle procedure da attivare, ben consolidate, per raggiungere il risultato di una buona gestione in termini economici e sociali del patrimonio e degli inquilini, supportata da un sistema di gestione informatico (ABITARE) che consente di avere il controllo dell'attività, ma orientata all'ascolto delle esigenze dei portatori di interesse e pronta al cambiamento pur nella fermezza dei propri valori. Senza perdere i valori positivi del passato, imparare a fare qualcosa di differente da quanto fatto in precedenza o a riorganizzare il lavoro in funzione di differenti obiettivi e linee guida.

ACER - un sistema complesso caratterizzato da valori, cultura, regole condivise, aspettative, bisogni, comportamenti sociali e variabili psicologiche delle persone che lo compongono.

I VALORI DI ACER

Ascolto dei nostri stakeolders

perché da un ascolto costante si ricevono le giuste informazioni per poter offrire servizi di qualità all'altezza delle attese

+

Trasparenza

nei confronti degli enti committenti perché siano certi che il valore economico generato dalla gestione continui ad essere creato nel rispetto dei principi di responsabilità sociale

+

Concorrenza

ACER opera secondo i principi di correttezza, leale competizione e trasparenza nei confronti di tutti gli operatori presenti sul mercato

+

Rapporti con la collettività e tutela ambientale

ACER, nello svolgimento della propria attività, si impegna a salvaguardare l'ambiente circostante e a contribuire allo sviluppo sostenibile del territorio

+

Valorizzazione delle risorse umane

attenzione alle donne e gli uomini che lavorano in ACER, perché siano protagonisti dei risultati con la loro competenza, la loro passione, il loro coinvolgimento

+

Integrità

ACER è formata da persone corrette e leali che rispettano le leggi e i diritti, anche sotto i profili della privacy di tutti i soggetti coinvolti nella sua attività lavorativa e professionale. Ciò comporta anche l'eliminazione di qualsiasi discriminazione e di ogni possibile conflitto di interesse tra i lavoratori e l'ente.

+

Spirito di servizio

ogni operatore ACER è sempre orientato, nei propri comportamenti, alla condivisione della missione dell'ente volta a fornire un servizio di alto valore sociale e di utilità alla collettività, la quale deve beneficiare dei migliori standard di qualità.

Strategia e strumenti di governance

La strategia aziendale definita nei bilanci preventivi, ha come riferimento 5 linee d'azione:

- attenzione alle esigenze del cliente (inteso in senso lato), personalizzando su richiesta i servizi offerti
- attenzione alla legalità attraverso il ricorso alle gare pubbliche per la realizzazione dei lavori;
- attenzione all'efficienza per ottimizzare i costi
- continua ricerca di innovazione nelle procedure: un importante volano per il raggiungimento degli obiettivi
- ricerca e applicazione sistemi di efficientamento energetico e di uso di risorse rinnovabili.

Il sistema di governo dell'azienda è composto dal Presidente, rappresentante legale di Acer e coordinatore del Consiglio di Amministrazione; dal Direttore Generale e dal gruppo di direzione formato dai dirigenti delle tre aree funzionali (Finanziaria, Gestionale e Tecnica).

Il sistema di controllo sulla correttezza delle procedure e della contabilità è rappresentato dalla Certificazione di Qualità ISO9001, dalla certificazione di Bilancio e dall'Organismo di Vigilanza ai sensi D.lgs.231/01 e, in materia di sicurezza del lavoro, dal RSPP.

ACER ha aderito ai protocolli territoriali per il controllo degli appalti pubblici e del rischio di infiltrazioni mafiose.

I NOSTRI STRUMENTI DI GOVERNANCE

Il governo dell'azienda è solido, trasparente e basato su procedure codificate



Carta dei Valori

La carta dei valori, redatta in osservanza alle procedure di qualità nel 2002, è stata oggetto di una profonda revisione condivisa e operata dai dipendenti durante i momenti formativi orientati alla riorganizzazione operata nel 2011.

Codice etico

Il Codice etico è una dichiarazione pubblica in cui ACER Modena, adottandone il testo e condividendolo con i propri stakeholder, individua i principi generali e le regole comportamentali riconosciute come positive da un punto di vista etico. Ma il Codice Etico non è solo un'enunciazione di valori: quale elemento di applicazione delle disposizioni dell'articolo 6 del decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 e s.m.i., esso infatti integra il quadro normativo al quale l'ente è sottoposto.

Il Codice Etico esprime le responsabilità etiche che amministratori, lavoratori e collaboratori devono osservare nella conduzione delle proprie attività.

Anti corruzione e trasparenza

- La gestione di Acer è pubblica, in quanto i committenti sono i Comuni della Provincia di Modena; l'utilizzo delle risorse derivati dalla gestione dei patrimoni è effettuata ricorrendo a gare e appalti pubblici ai sensi della legge 163/2006.
- L'ente non contribuisce in alcun modo al finanziamento di partiti, di movimenti, di comitati e di organizzazioni politiche e sindacali, dei loro rappresentanti e candidati, al di fuori dei casi previsti da normative specifiche.
- Nell'ottica della pianificazione e della gestione delle attività dell'ente secondo criteri di efficienza, correttezza, trasparenza e qualità, ACER Modena ha aderito volontariamente ai contenuti del D.lgs. 231/01 ed ha adottato un Modello di Organizzazione gestione e controllo (MOG) e istituito l'OdV con funzioni di controllo dell'attività dell'azienda; ad esso possono rivolgersi anche in forma anonima i dipendenti che ravvisino la necessità di segnalare procedure improprie o irregolari.

Bilancio di Sostenibilità

- Strumento di rendicontazione e di governance.
- La versione completa e navigabile di questo Bilancio è scaricabile dal sito web aziendale.

Statuto

Lo statuto di ACER recepisce ed integra le norme della L.R. 24/01 istitutiva delle ACER che definisce il ruolo e le responsabilità degli organi istituzionali e del consiglio di amministrazione.

I nostri Stakeholder

Nel definire modalità di azione e strategia operativa, Acer ha da sempre scelto di basare le proprie scelte su attività di ascolto nei confronti dei suoi stakeholder (portatori di interesse) che interessano in primis i suoi clienti (i Comuni a cui eroga un servizio e gli utenti interessati dal servizio stesso) ma che non tralasciano le esigenze dei dipendenti, cioè di chi questo servizio lo rende possibile, garantendone la qualità nell'esecuzione. Per Acer però sono importanti tutti gli stakeholder di riferimento, cioè tutte quelle categorie di individui, gruppi e istituzioni il cui apporto risulta necessario per la realizzazione della missione dell'ente e/o i cui interessi siano influenzati direttamente o indirettamente dalla attività dell'ente.

Per questo ha attivo un servizio di rassegna stampa che utilizza per verificare il clima che la circonda ed eventuali esigenze inespresse direttamente.

La Direzione, attraverso un percorso con i propri dipendenti, ha identificato i seguenti stakeholder:



Stakeholder Engagement

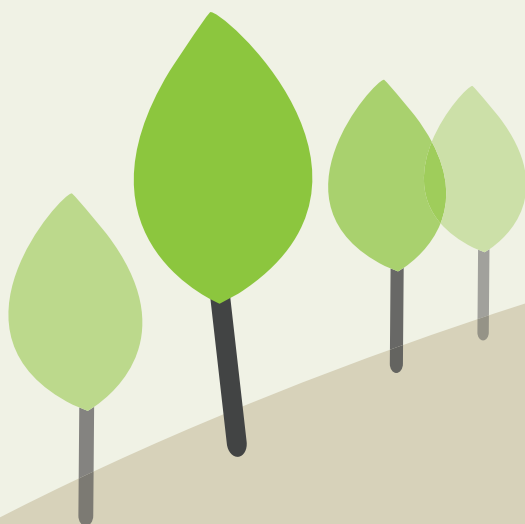
Sono ormai alcuni anni che Acer Modena ritiene lo Stakeholder Engagement un'importante leva per il miglioramento dell'ente. Nel periodo rendicontato è avvenuto principalmente nell'ambito della Conferenza degli Enti, luogo in cui i rappresentanti dei Comuni, nella discussione di approvazione dei bilanci preventivi e consuntivi, hanno la possibilità di esprimere opinioni, osservazioni critiche ed apprezzamenti.

Coinvolgimento degli Stakeholder

Anche nel 2014 Nuova Quasco ha effettuato la dodicesima indagine di customer satisfaction attraverso interviste telefoniche a inquilini ACER poi valutate con criteri statistici; la versione 2014 chiude il ciclo triennale di rilievo con complessivamente 450 interviste telefoniche fatte. L'analisi dei valori ottenuti indica un aumento delle aspettative da parte degli inquilini intervistati e una tendenza alla riduzione del grado di soddisfazione relativamente ai parametri che riguardano la gestione delle parti comuni condominiali e della tempestività ed efficacia degli interventi di manutenzione; per contro si conferma elevato il valore assegnato alla qualità dell'alloggio e al sistema dell'accoglienza degli inquilini. Un'analisi sintetica rappresenta le percentuali di inquilini che si dichiarano soddisfatti dei servizi erogati suddivisi in diverse categorie.

Indicatore triennio 2012-2014	%
Qualità dell'alloggio	79,3
Accessibilità dell'alloggio	83,6
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	73,1
Sicurezza degli spazi comuni	73,3
Informazione per il rispetto dei regolamenti	81,8
Rendicontazione spese comuni	68,5
Cortesìa ed educazione del personale	91,2
Competenza ed affidabilità del personale	86,9
Trasparenza e chiarezza dei servizi	85,9
Modalità di accesso telefonico ai servizi	81,8
Modalità di accesso diretto ai servizi	92,2
Tempestività di intervento in caso di guasto	62,2
Efficacia degli interventi di manutenzione	61,0
Insieme delle attività di ACER Modena	87,6

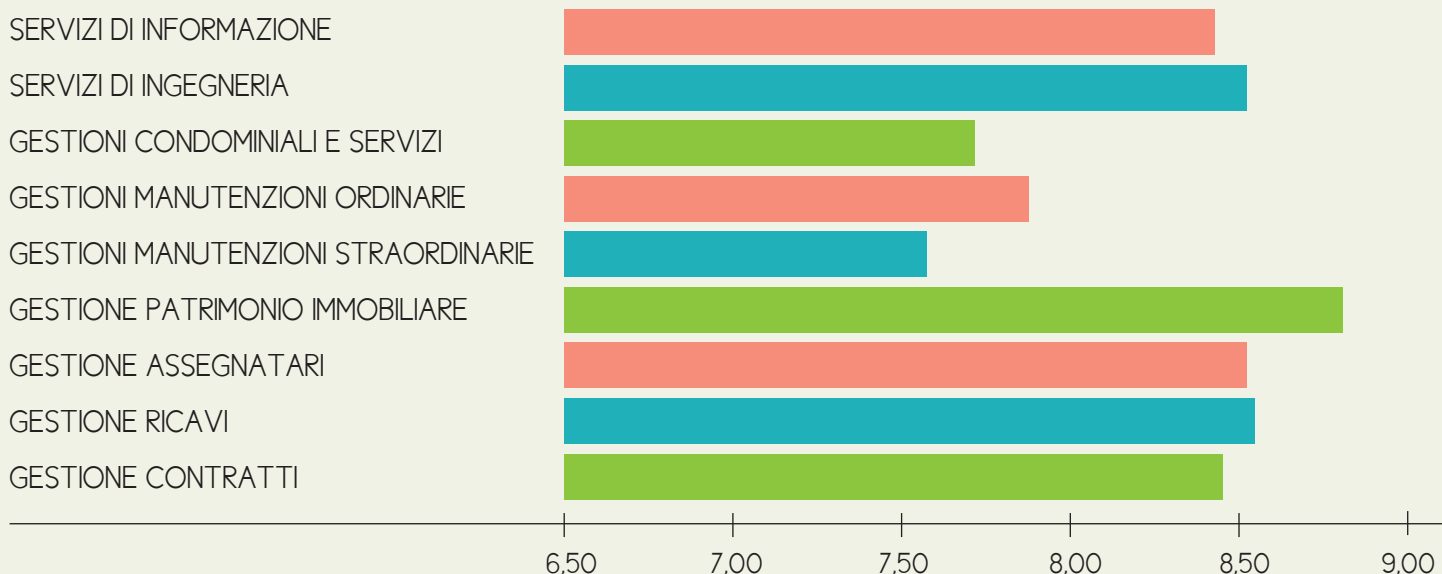
Relativamente agli indicatori che riguardano gli interventi di manutenzione le risposte sono state date dal 50% circa degli intervistati in quanto gli altri hanno dichiarato di non averne avuto la necessità negli ultimi due anni. Tuttavia questa rilevazione offre spunti di analisi di approfondimento e sprona alla ricerca di azioni di miglioramento.



Customer Satisfaction

funzionari ed amministratori dei Comuni

Anche questa ricerca è stata condotta da Nuova Quasco tra la fine del 2013 e l'inizio del 2014 con interviste dirette a funzionari ed amministratori degli enti committenti 9 Comuni e 5 Unioni di Comuni avente l'obiettivo di costruire un questionario da compilarsi online per tenere monitorata nel tempo l'evoluzione dei fattori positivi e di quelli critici. E' stata l'occasione per raccogliere le prime valutazioni sostanzialmente positive ma che hanno evidenziato come vi siano alcune aree di miglioramento che attengono all'area delle manutenzioni, a quella amministrativa della rendicontazione, ai rapporti con i condomini e utenti; in particolare ci si aspetta maggiore presenza sul territorio con azioni di accompagnamento all'abitare e sostegno nelle situazioni conflittuali.



Analisi clima interno aziendale

Ogni anno all'interno delle procedure di Qualità ISO 9001 viene eseguita l'indagine sul clima aziendale interno: un questionario anonimo, consegnato a tutti i lavoratori, verifica la soddisfazione del personale sulle attività di miglioramento messe in atto rispetto all'indagine precedente.

La rilevazione annuale del Clima interno aziendale evidenzia una situazione generalmente positiva per tutti i fattori analizzati; si rilevano tuttavia come aree di miglioramento il microclima aziendale, la necessità di una maggiore circolazione delle informazioni e ci si aspetta un maggiore coinvolgimento nelle decisioni.

Raggiungimento obiettivi posti nel 2012

Rispetto agli obiettivi posti con il precedente bilancio di sostenibilità:

- 1) sono state avviate nuove procedure nei confronti delle ditte che hanno vinto l'appalto della manutenzione che consentono un maggiore controllo sulla qualità dei lavori e sulla sicurezza dei cantieri; la complessità organizzativa richiesta alle imprese per la riduzione dei tempi di consegna degli alloggi in manutenzione non ha dato ancora i risultati attesi.
- 2) con il contratto di servizio 2014-2018 sottoscritto con i Comuni alla fine del 2013 è stato condiviso ed inserito un diverso modulo aggiornato per la rendicontazione finanziaria annuale.

Risultati percorso di ascolto

L'intelligenza collettiva è la capacità di una comunità umana di evolvere verso una capacità superiore di risolvere problemi, di pensiero e di integrazione attraverso la collaborazione e l'innovazione. George Pór

PUNTI DI FORZA

GESTIONE CONTRATTI
TRASPARENZA
PROFESSIONALITÀ
DISPONIBILITÀ
BUONA AMMINISTRAZIONE
SUPPORTO LEGALE
GESTIONE MOROSITÀ
COMPETENZA TECNICA

AREE DI MIGLIORAMENTO

GESTIONE RAPPORTI CON I FORNITORI
INTERVENTI VELOCI DI MANUTENZIONE
MAGGIORI CONTROLLI NELLE MANUTENZIONI
AZIONI DI ACCOMPAGNAMENTO
ALL'ABITARE
POTENZIAMENTO DELLA GESTIONE
CONDOMINIALE
COMPLETAMENTO RECUPERO
STABILI LESIONATI SISMA 2012

DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI 2015-2016

Nel prossimo biennio sarà necessario investire ancora:

- nei servizi complementari e in particolare nel potenziare la gestione condominiale dei condomini pubblici,
- nel migliorare la redazione di appalti pubblici che consentano una gestione controllata delle imprese con la finalità di accorciare i tempi di attesa per la manutenzione degli alloggi,
- nel proporre la realizzazione di interventi di riqualificazione energetica degli edifici obsoleti,
- nel promuovere un questionario di gradimento del modo di operare di ACER nei confronti dei fornitori
- nel migliorare la fase di accompagnamento all'abitare dei nuovi inquilini, potenziare la presenza di ACER sul territorio con azioni di responsabilizzazione alla cura del bene pubblico, la casa, ricevuto in uso e promuovere azioni di gestione dei conflitti con la mediazione sociale e azioni di socializzazione
- nel verificare che il nuovo e più approfondito metodo di rendicontazione dei risultati economici della gestione introdotto con il rinnovo del contratto di servizio abbia ottenuto il giusto gradimento.
- nel completare la fase progettuale e di affidamento lavori per i cantieri della ricostruzione dopo il sisma 2012

MATRICE DI MATERIALITÀ

Come precedentemente indicato le Linee Guida GRI G4 incoraggiano le aziende a focalizzare la propria attenzione sui propri "Material aspect", cioè sugli indicatori più importanti per la propria Mission, e non su informazioni standard che spesso non hanno molto significato.

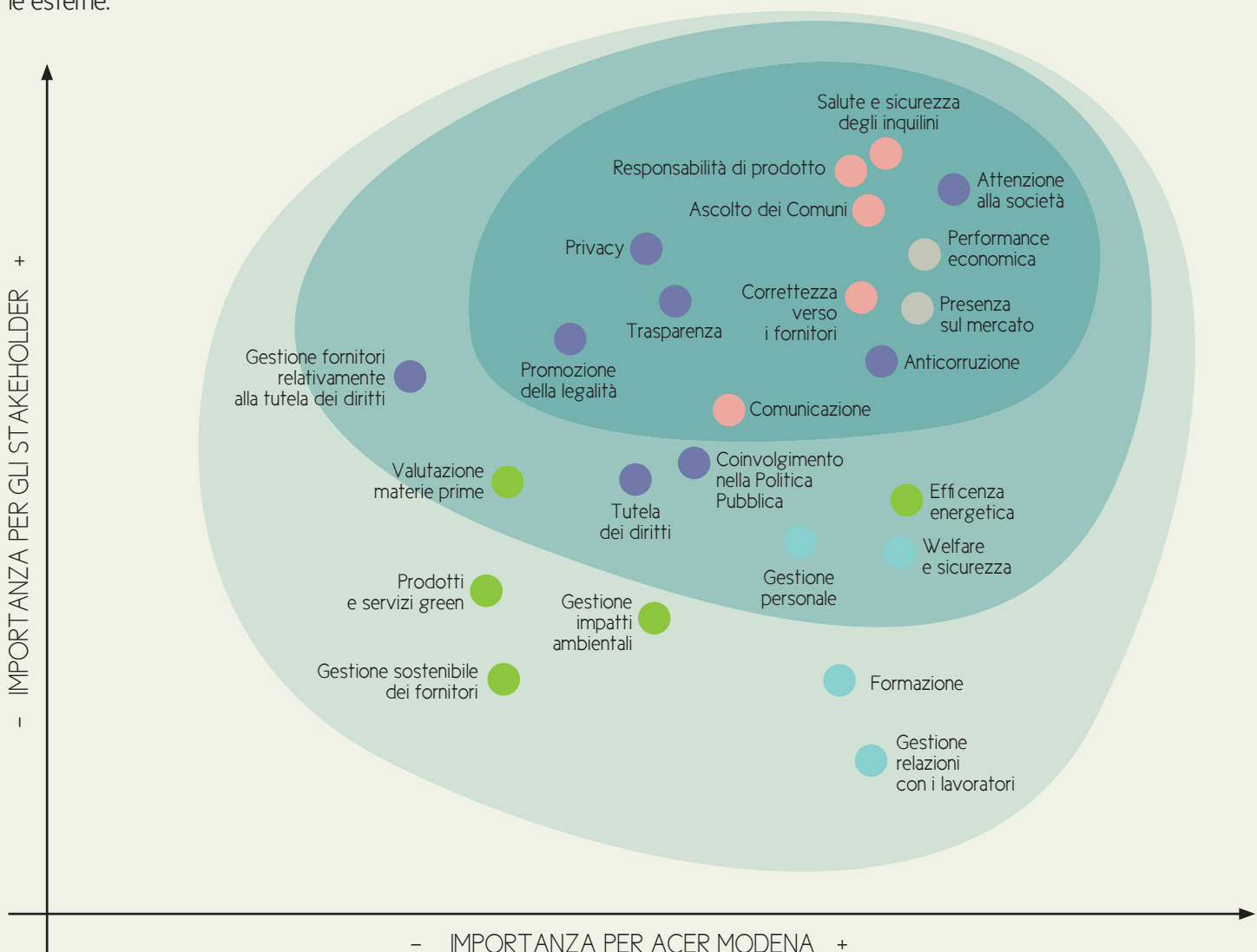
Per individuare gli argomenti più rilevanti da inserire in questa trattazione si è proceduto ad un'analisi della rilevanza interna, attraverso attività di gruppo che hanno coinvolto la dirigenza ed i responsabili dei diversi settori aziendali, ed un'analisi di rilevanza esterna.

Con riguardo all'identificazione della rilevanza esterna si è adottato un approccio in grado di realizzare una analisi autorevole ed attendibile (Identifying relevant topics - paragrafo F), tenendo in considerazione tutti gli stakeholder e le ricadute delle attività aziendali a livello locale e regionale.

Vista l'impossibilità di contattare direttamente tutte le categorie di stakeholder in tutti i luoghi in cui Acer Mo opera, si sono utilizzati degli strumenti per valutare la rilevanza dei diversi aspetti nelle valutazioni e decisioni degli stakeholder quali, nello specifico:

- a) **media analysis**: ricerca via web (fino a 200 link) al fine di individuare gli articoli a livello locale riguardanti Acer Modena pubblicati negli ultimi anni ed analisi della Rassegna Stampa fornita dall'organizzazione ed inerente all'anno di rendicontazione;
- b) **documenti di settore**: GRI - Sustainability Topics for Sector: What do Stakeholders want to Know?;
- c) **analisi di "competitor" individuati**: in questo caso non è possibile parlare di competitor, ma di organizzazioni che hanno la stessa Mission quali gli altri Acer operanti in Emilia Romagna.

La Matrice di Materialità complessiva è stata ottenuta unendo l'analisi interna e quelle esterne.



Dall'unione tra analisi interna ed esterna è emerso che i temi economici e sociali, l'attenzione alla legalità, la trasparenza, l'ascolto e la gestione del personale sono percepiti come molto rilevanti, mentre i temi ambientali sono indicati come rilevanti.

Considerando che le tematiche ambientali non fanno parte del core business di Acer Modena questo risultato è senz'altro interessante. Infatti l'attenzione agli impatti ambientali è riconducibile più ad una sensibilità dell'organizzazione e dei Comuni a cui presta il servizio che non agli utenti finali o alla comunità di riferimento, che vede in Acer un attore per lo più sociale.

E' inoltre importante sottolineare come alcuni argomenti non risultano rilevanti in quanto fondanti la Mission dell'ente; tra questi notiamo la "non discriminazione" di fasce deboli della popolazione.

Non sono rilevanti nemmeno gli impatti sulla Biodiversità poiché l'attività di Acer non coinvolge, in nessuno dei siti in cui opera, Aree Naturali Protette.

Altri argomenti, quali lavoro forzato e lavoro minorile, non vengono rappresentati in quanto non sono permessi dalla normativa italiana e vanno contro ogni valore Acer.

Passando invece all'analisi degli argomenti di maggior rilevanza, in seguito esplicitati, vogliamo sottolineare come dall'analisi di materialità è emerso che i valori sociali e di ascolto di Clienti ed Utenti siano percepiti come più rilevanti della stessa performance economica, seppur questa sia fondante di tutta l'operatività dell'organizzazione.

DIMENSIONE SOCIALE

Le Aziende Casa riconoscono il valore delle risorse umane, il rispetto della loro autonomia e l'importanza della loro partecipazione all'attività dell'ente.

E' vietata ogni discriminazione razziale, di sesso, di nazionalità, di religione, di lingua, sindacale o politica nell'assunzione, nella retribuzione, nelle promozioni o nel licenziamento nonché ogni forma di favoritismo.

Dal Codice Etico di Acer Modena.

I "CLIENTI"

ACER Modena ha due differenti tipologie di "Clienti".

Da un lato i suoi committenti, cioè i Comuni proprietari degli immobili che gestisce, dall'altro gli inquilini, cioè chi abita all'interno degli alloggi.

I Committenti

(Comuni, Provincia, altri enti pubblici)

Le amministrazioni comunali di riferimento, sono il primo interlocutore di ACER in quanto la propria attività si regge sulla fiducia ricevuta con la sottoscrizione dei contratti di servizio che consentono loro di estendere le propria sensibilità ed attenzione al tema delle politiche abitative; pertanto obiettivo primario di ACER è quello di offrire agli enti la tranquillità di operare tramite un ente pubblico in grado di operare in trasparenza, con equità nei confronti degli assegnatari, prestando attenzione al rapporto qualità/ costo dei servizi svolti e flessibilità nelle azioni possibili. Con ACER gli enti locali possono gestire in modo integrato il proprio patrimonio di edilizia residenziale pubblica e gli utenti assegnatari oltre a poter esercitare anche altre funzioni non solo nel settore delle politiche abitative.

INFOCASA : facile accesso diretto per i Comuni ai dati della gestione: contratti attivi, composizione nuclei, canoni applicati, morosità, manutenzioni in corso ecc...

Una attenzione particolare è riservata a quei fabbricati che per esigenze di ristrutturazione possono restare vuoti per lunghi periodi, al fine di evitare occupazioni abusive; nel biennio 2013-2014 non si sono verificate occupazioni abusive. Il patrimonio in gestione è stato costruito per l'80% prima degli anni 90 e ne consegue che necessita di manutenzione attenta soprattutto nel momento in cui gli alloggi vengono rinunciati dagli assegnatari; ACER realizza la manutenzione di circa 350 alloggi ogni anno, ne consegue che dal 2005, anno di avvio delle convenzioni in essere, sono stati ripristinati circa il 50% degli alloggi (che sono 6.956).

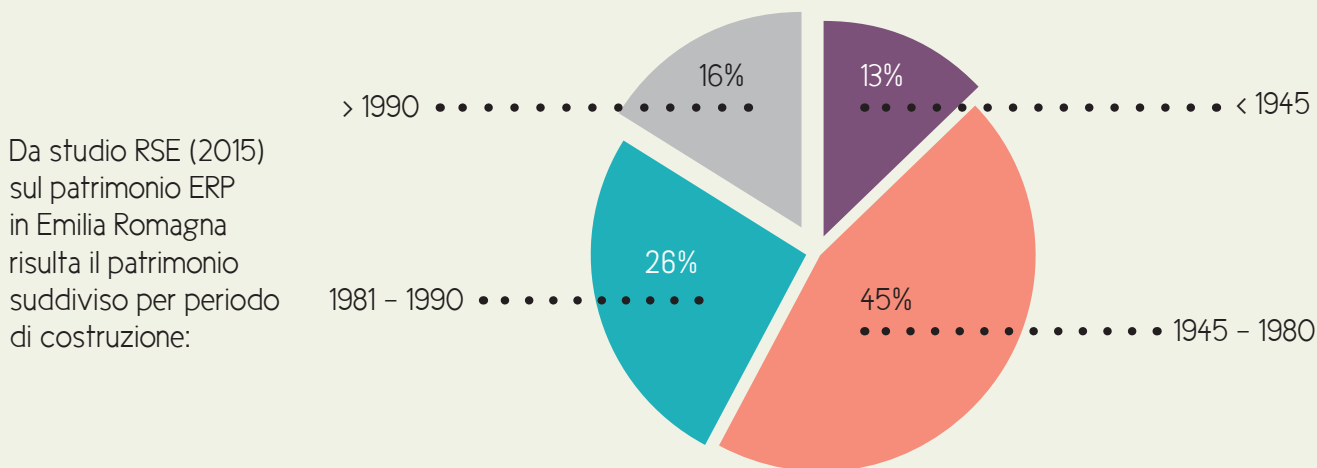
Gli alloggi ritirati e messi in manutenzione vengono ridati in disponibilità per nuovi contratti; il numero dei alloggi dati disponibili nel 2014 comprende anche quelli acquistati con finanziamenti regionali nei comuni colpiti dal Sisma 2012 e quelli di nuova costruzione.

Una delle principali attività di ACER è la manutenzione degli alloggi sia con gli inquilini all'interno in caso di pronto intervento e manutenzione a chiamata, sia per il recupero di alloggi vuoti. Per ogni alloggi andato in manutenzione vengono archiviati il verbale di visita dell'alloggio redatto con l'inquilino uscente, il video dello stato dell'alloggio, il video dopo la manutenzione ed il verbale di accettazione alloggi da parte del nuovo inquilino; all'inquilino uscente, se in regola con le spese condominiali e ha consegnato l'alloggio in buono stato viene erogata la cauzione a suo tempo versata, entro tre mesi.

SPESE PER MANUTENZIONE	2012	2013	2014
ordinaria alloggi	4.488.070	4.657.934	3.336.043
straordinaria alloggi e fabbricati	551.427	948.266	1.311.656
straordinaria alloggi e fabbricati con finanziamenti regionali o statali	2.547.467	1.343.918	2.888.739
Totale	7.586.964	6.950.118	7.536.438

Delle entrate da canoni circa il 40% viene impiegato per interventi di manutenzione degli alloggi e degli edifici rispondendo a oltre 2.400 richieste di pronto intervento e attivando oltre 4.700 ordini di incarico alle numerose ditte che operano con ACER.

Circa il 20% rappresenta il residuo da destinare a manutenzioni straordinarie, circa il 30% è il costo della gestione e la restante quota viene destinata dai Comuni a sostegno di tipo sociale a famiglie disagiate.



Considerata la progressiva diminuzione delle entrate per effetto della crisi economica che incide sul valore dei redditi, si assiste al fatto che non tutti i Comuni hanno risorse residue sufficienti per recuperare tutti gli alloggi che si vuotano, soprattutto se il patrimonio è particolarmente obsoleto.

Mediamente, al 31 dicembre, gli alloggi vuoti per manutenzione o in attesa di assegnazione corrispondono al 7-8% del totale; tuttavia la concomitanza di alloggi lesionati dal sisma o appena acquistati dai comuni anche nel 2014 si presenta una situazione di alloggi vuoti del 10%.

I tempi medi di ripristino impiegati per la riconsegna degli alloggi in manutenzione dal momento di ritiro delle chiavi sono in funzione della complessità dei lavori da svolgere; la complessità del lavoro che richiede interventi in sequenza di diverse professionalità, legata al frequente cambio di imprese per effetto degli esiti di gare pubbliche di affidamento lavori, non consente ancora di rispettare i troppo stretti tempi assegnati dai Comuni nel contratto di servizio; resta un obiettivo di azione di miglioramento.

Nella gestione delle persone a cui i Comuni hanno assegnato alloggi pubblici ACER, dopo una prima fase di inserimento nell'alloggio degli assegnatari quando vengono loro illustrati diritti e doveri, applica con attenzione in modo imparziale i 5 regolamenti comunali e provvede al controllo annuale del mantenimento dei requisiti per la permanenza in ERP, effettua azioni di recupero crediti in collaborazione con i servizi sociali che, se da un lato possono arrivare fino al rilascio dell'alloggio, dall'altro prevalentemente accompagnano i nuclei familiari in disagio economico con la stipula di piani di rateizzazione del debito che consentano loro di mantenere la casa.

- **Regolamento n° 1 - Uso e Ospitalità**
Regolamento dell'uso degli alloggi di ERP e dell'Ospitalità; si propone di stabilire le disposizioni e le procedure ritenute determinanti ai fini dell'uso degli alloggi di ERP e delle parti comuni.
- **Regolamento n° 2 - Ripartizione**
Regolamento per la ripartizione degli oneri fra ente proprietario ed assegnatari.
- **Regolamento n° 3 - Autogestione**
Regolamento per l'autogestione dei servizi accessori e degli spazi comuni da parte degli assegnatari degli alloggi di edilizia residenziale pubblica.
- **Regolamento n° 4 - Mobilità**
Disciplina della mobilità degli assegnatari negli alloggi ERP nel rispetto di un utilizzo più razionale del patrimonio abitativo pubblico e delle migliori condizioni di vita degli assegnatari in rapporto alle mutate condizioni abitative, sociali e di salute.
- **Regolamento n° 5 - Decadenza**
Regolamento per la sospensione della dichiarazione di decadenza.

CONTRATTI ERP SOTTOSCRITTI	2012	2013	2014
Nuove assegnazioni	176	185	297
Cambi	139	114	130
Volture	43	55	35
Subentri	17	12	18
Altri	7	10	5
Totale	382	376	485

Poiché il canone applicato nell'ERP dipende dal reddito del nucleo (oltre che dalle caratteristiche dell'alloggio) ne consegue che la riduzione dei redditi delle famiglie a causa della crisi economica dell'aumento al ricorso agli ammortizzatori sociali e le riduzioni di canone per esigenze sociali determinano un progressivo calo delle entrate.

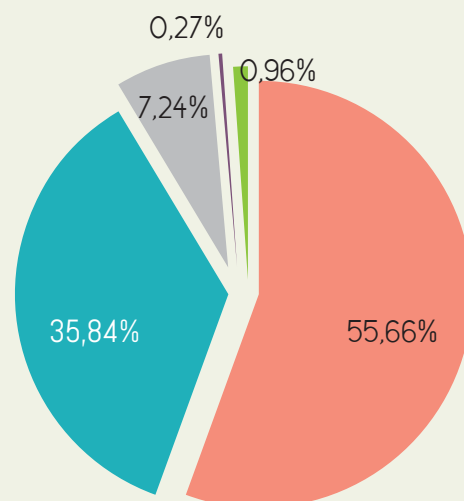
Canoni	2012	2013	2014
Canoni fatturati	11.400.831	11.519.665	11.261.754
N. bolle mensili emesse totali	76.465	74.729	74.819
Canone medio ERP (valore in €)	138,96	141,09	137,89

Il controllo delle entrate, l'aggiornamento dei canoni dovuti e il recupero crediti mantiene in equilibrio in sistema costi/ricavi

DATI	2012	2013	2014
N. utenti ERP	14.482	14.272	13.961
Numero adeguamento canoni su ISE presentate (tot/non doc.)	5.842	5.716	5.652
Numero posizioni a canone sociale su richiesta dei Comuni (il numero tra parentesi indica quelli al minimo € 36) che si traduce in contributo di natura sociale	791 (442)	681 (395)	573 (413)
Minori entrate da canone per effetto canoni sociali	526.806 €	562.929 €	553.217 €

Canone medio mensile in base al reddito ISEE (2014)

●	ISEE fino a 7.500€ - canone medio/mese € 81,58
●	ISEE da 7.500 a 17.154,30 - canone medio/mese € 187,04
●	ISEE da 17.154,31 a 34.308,60 - canone medio/mese € 310,71
●	ISEE maggiore di 34.308,61 - canone medio/mese € 398,20
●	altro - canone medio/mese € 79,95/355,36



Nel mondo ERP le famiglie con redditi elevati sono molto poche, rappresentano lo 0,27% e anche se si riducesse il limite per restare nell'ERP verrebbe attivato un turn over di alcune decine di famiglie non certo risolutivo per dare risposta ai lunghi elenchi di aventi diritto presenti nelle graduatorie comunali.

La morosità annuale per canoni non riscossi si mantiene sul 12% del fatturato ma aumenta quella per spese condominiali, ne consegue un aumento di attività per tenere controllato il fenomeno; con l'attività di recupero crediti la morosità consolidata rappresenta un 5%.

AZIONI PER IL RECUPERO DEI CREDITI	2012	2013	2014
Morosità annuale in €	1.439.077	1.452.481	1.368.462
Lettere sollecito inviate	1.423	1.674	1.491
Solleciti saldati	457	443	408
Solleciti parzialmente saldati o non saldati	966	1.231	1.083
Accordi di rateizzazione/riconoscimenti di debito iniziati nell'anno	421	525	559
Morosità recuperata nell'anno in €	821.716	1.093.377	1.113.836
N. alloggi liberati per sfratti o decadenza	27	64	67

Recupero morosità spese condominiali (ACER anticipa al condominio per conto della proprietà)

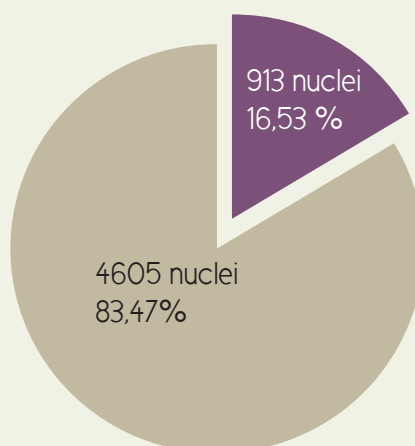
PRATICHE PER INSOLUTI CONDOMINIALI	2012	2013	2014
Solleciti inviati agli utenti per morosità da spese condominiali	2.149	2.529	2.735
Pagamenti effettuati dagli utenti a seguito solleciti	468	543	583
Pratiche di liquidazione di ACER agli amministratori condominiali	1.843	2.087	2.407
Anticipo spese condominiali in €	580.831	646.000	679.920

Gli Utenti

(Cittadini aventi i titoli per l'edilizia sociale ERP, Cittadini aventi i titoli per l'edilizia agevolata-convenzionata e/o edilizia per categorie speciali, Cittadini, enti pubblici o privati locatari di immobili ad uso abitativo e non).

Nazionalità intestatari nuclei ERP al 31 dicembre 2014

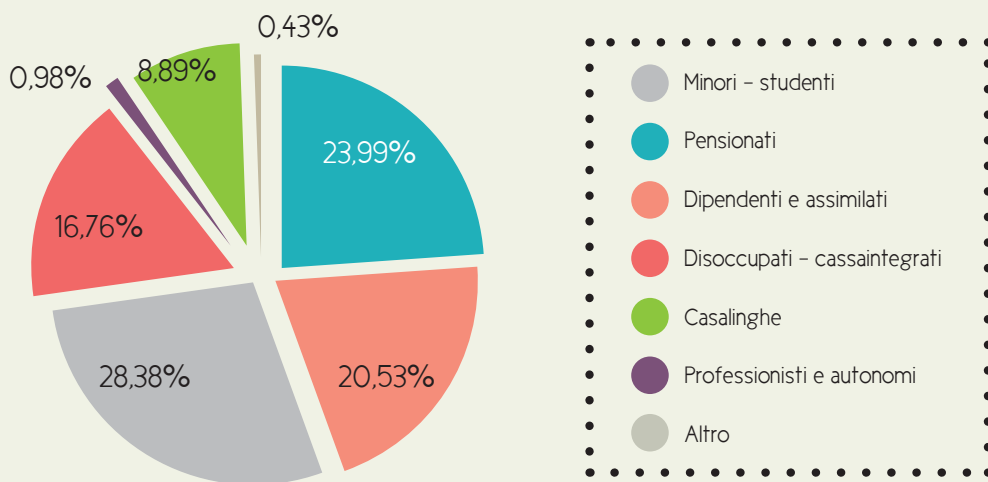
Le nuove assegnazioni agli stranieri rappresentano il 33%



●	Cittadinanza non italiana
●	Cittadinanza italiana

Analisi composizione utenza per professionalità - 2014

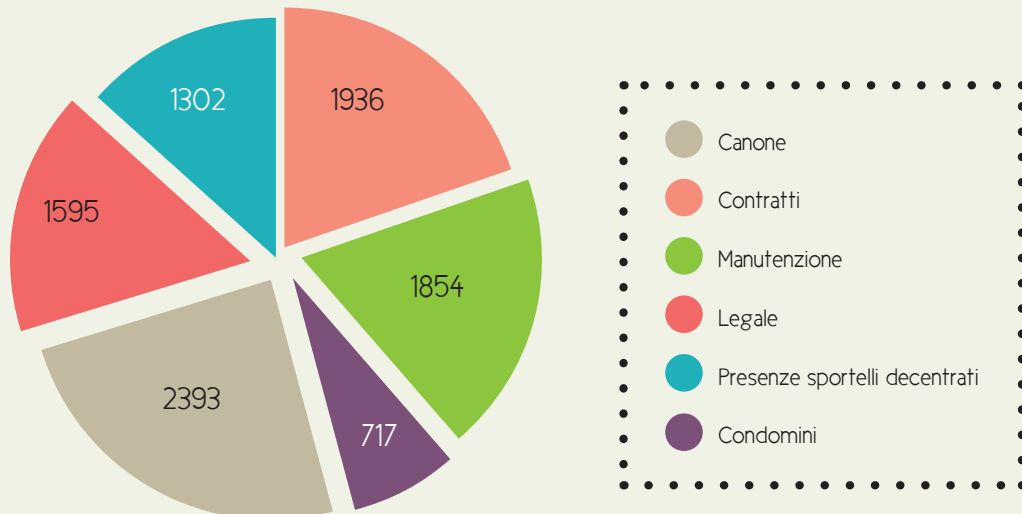
Per il 2014, il numero degli utenti per i quali è disponibile il dato sulla professione è 13.961



Il personale di ACER è formato per rispondere con cortesia e competenza alle richieste degli inquilini e in un sistema condiviso si turna per poter garantire la presenza qualificata negli orari di sportello; la scelta aziendale fatta è stata quella di utilizzare personale attivo e non quella di affidare l'URP ad una funzione specifica, nella consapevolezza che la conoscenza delle problematiche espresse dagli utenti possano trovare un migliore ascolto e risoluzione se riportate internamente da chi opera nelle attività quotidiane.

Accessi agli sportelli URP 2014

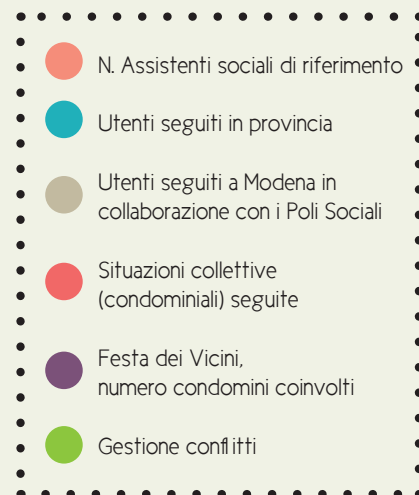
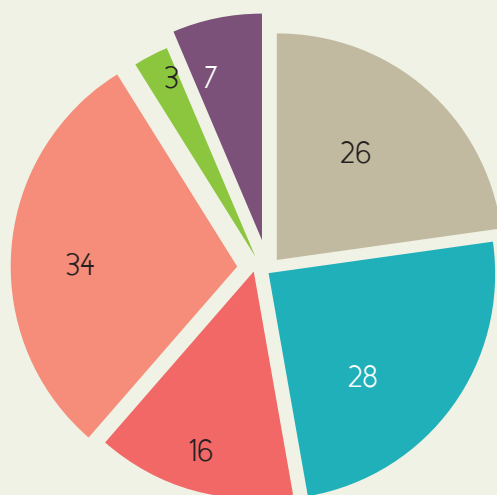
Totale presenze 9.797



L'attenzione all'utenza si esprime anche con l'impegno nel campo della mediazione sociale, attività a supporto agli operatori dei Servizi Sociali dei Comuni nell'affrontare casi specifici; la competenza degli operatori di ACER Modena è messa al servizio anche di attività sviluppate in proprio avvalendosi della collaborazione di cooperative sociali per la prevenzione o il contenimento dei conflitti in ambito condominiale; dal 2011 è attivo presso l'URP, negli orari di sportello, un servizio a supporto degli inquilini stranieri con l'ausilio di mediatrici interculturali.

Attività riguardanti il disagio sociale e la gestione dei conflitti
Dati 2014

ACER con la propria struttura, o in collaborazione con i servizi comunali e avvalendosi inoltre dell'apporto di cooperative sociali, ha affrontato situazioni conflittuali di disagio di singoli o a livello condominiale.



L'ente, con la Carta dei Servizi, si impegna a soddisfare i propri inquilini in adempimento agli obblighi fissati dal Contratto, nei tempi assegnati

Puoi trovare la Carta dei Servizi nel sito WEB aziendale

Acer Modena si impegna ad instaurare con gli utenti un rapporto caratterizzato da elevata professionalità e improntato alla disponibilità, al rispetto, alla cortesia, alla ricerca ed all'offerta della massima collaborazione, ma richiede loro cura e rispetto del bene pubblico avuto in uso e applica nella gestione quotidiana i regolamenti d'uso e di ripartizione degli oneri tra proprietà ed inquilini approvati dai Comuni. .

Grande importanza viene inoltre data alla comunicazione che deve essere sempre trasparente ed esaustiva.

I contratti e le comunicazioni con i clienti sono:

- chiari, semplici e formulati con il linguaggio più vicino possibile a quello della clientela diffusa;
- conformi alle normative vigenti e alle indicazioni delle Autorità.

L'ente si impegna a comunicare tempestivamente e nel modo più appropriato ogni informazione relativa ad eventuali modifiche e variazioni nella prestazione del servizio.

Gli strumenti di incontro ed ascolto sono gli sportelli attrezzati URP, il bollettino informativo periodico, comunicazioni specifiche in occasione dell'invio dei bollettini di pagamento, sito web ecc.; negli anni 2013 e 2014 ACER ha stampato e distribuito a tutti i nuclei familiari un calendario avente funzione di ricordare gli impegni nel corso dell'anno previsti dal contratto e a diffondere alcune norme di buon comportamento ambientale e condominiale.

Principi inderogabili applicati dal personale nel rapporto con gli inquilini:

Imparzialità
Efficienza ed efficacia
Trasparenza
Partecipazione

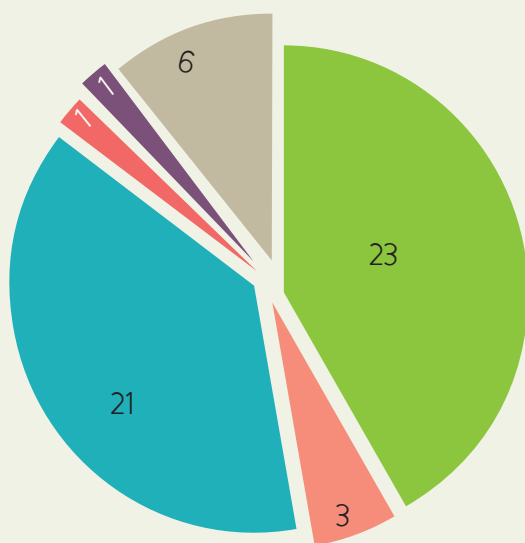
Inoltre tramite il "libretto d'uso dell'alloggio", i "Regolamenti comunali di E.R.P." e il "Manuale dell'utente di E.R.P." che sono consegnati al momento della sottoscrizione del contratto di locazione e visibili sul sito aziendale Acer Modena si impegna a favorire l'interazione con i clienti attraverso la gestione e risoluzione rapida di eventuali reclami e avvalendosi di appropriati sistemi di comunicazione.



Nel rapporto con i propri clienti per Acer è inderogabile il rispetto di alcuni principi fondamentali quali: **DISPONIBILITÀ ALL'ASCOLTO E CORTESIA** - atteggiamenti ai quali si ispira il personale nel rapporto con i terzi, nella consapevolezza che questi costituiscono un valore aggiunto, in particolare nei rapporti con gli utenti/clienti.

L'ente ripudia il contenzioso come strumento volto ad ottenere indebiti vantaggi e vi ricorre di propria iniziativa esclusivamente quando le sue legittime pretese non trovino nell'interlocutore la dovuta soddisfazione.

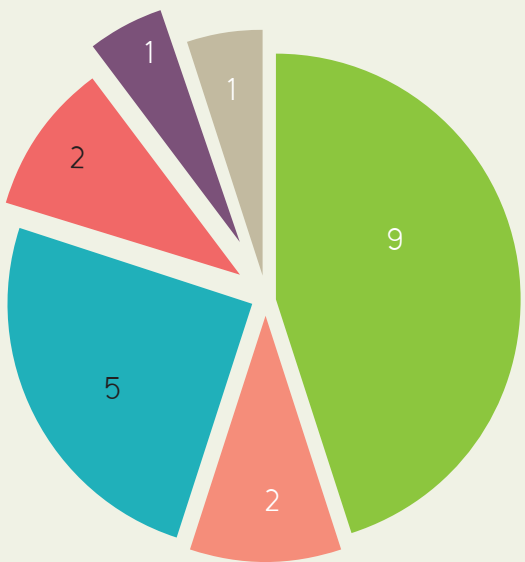
Report statistico per tipologia di reclamo - 2013



Totale 55
di cui Risposta data entro 30 gg (70%) 37



Report statistico per tipologia di reclamo - 2014



Totale 20
di cui Risposta data entro 30 gg (70%) 14

L'ente tutela la privacy dei propri clienti, secondo le norme vigenti in materia, impegnandosi a non comunicare né diffondere, i relativi dati personali, economici e di consumo, fatti salvi gli obblighi di legge.


L'ente si impegna altresì a non discriminare i propri clienti.

I DIPENDENTI

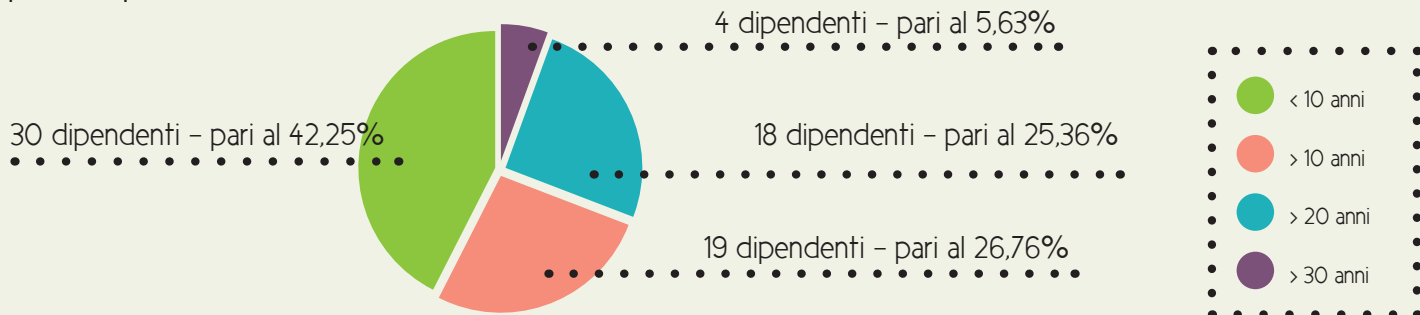
Questo bilancio è rivolto anche alle donne e agli uomini che lavorano nell' ACER, perché siano protagonisti dei risultati con la loro competenza, passione, e il loro coinvolgimento; siano trasparenti nei confronti degli enti committenti; siano certi che il valore economico generato dalla gestione continui a essere creato, nel rispetto dei principi di responsabilità sociale;

Acer consapevole del grande valore per la propria attività rappresentato dal proprio personale ne assicura condizioni di lavoro adeguate e il coinvolgimento costante nel raggiungimento degli obiettivi pianificati, attraverso percorsi di formazione continua e un'informazione puntuale anche nei confronti dei rappresentanti sindacali interni dei lavoratori. La gestione del rapporto di lavoro, è orientata a favorire la crescita professionale e delle competenze di ciascun dipendente anche in relazione all'applicazione degli strumenti di incentivazione.

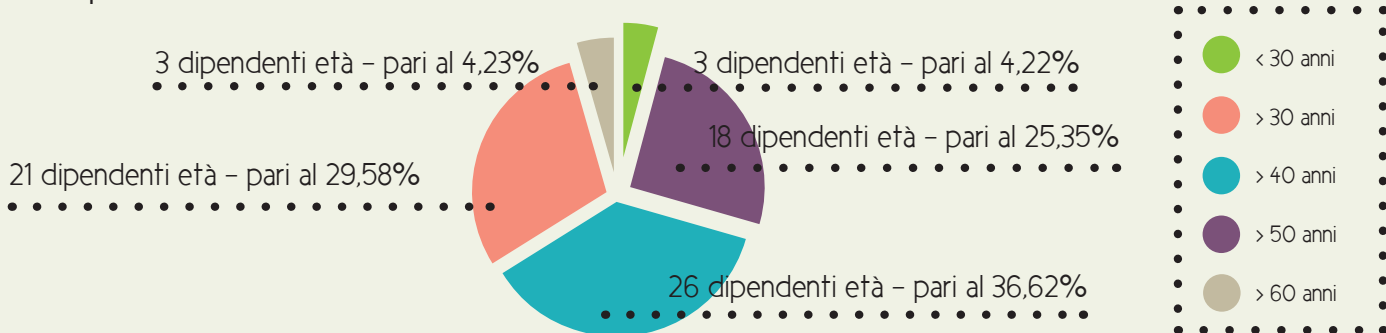
Dipendenti (2014)

QUALIFICA	N. Totale		
Dirigenti contratto Federmanager	4	2	2
Area Quadri	3	1	2
Area A	27	8	19
Area B	33	15	18
Area C	4	4	
TOTALE	71	30	41
a part-time		4	1

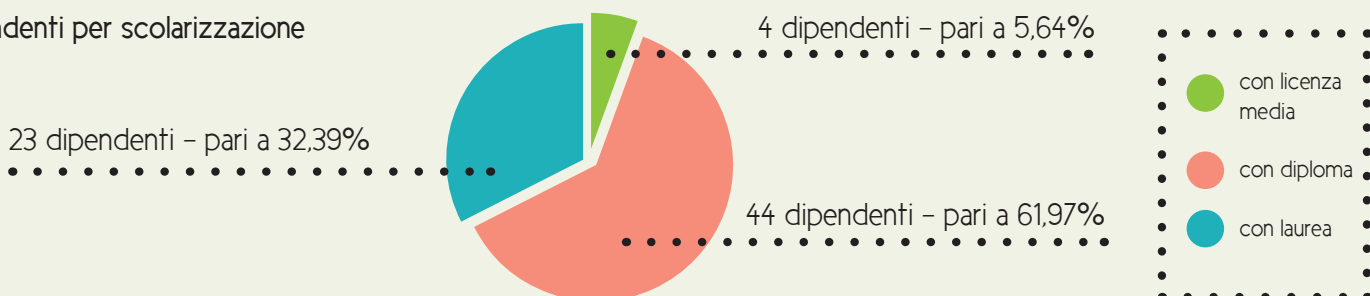
Dipendenti per anzianità di servizio



Dipendenti per età



Dipendenti per scolarizzazione



Il tasso di Turn over in ACER Modena è pari a 0.

Tutti i dipendenti sono residenti in provincia di Modena, compresa la dirigenza. Tale informazione è significativa in quanto significa che la ricchezza prodotta sul territorio modenese da Acer, ritorna in stragrande maggioranza su di esso anche sotto forma dei salari erogati.

In Acer non sono previsti benefici legati alle pensioni, ma alcuni hanno pensioni integrative a cui partecipa l'azienda.

Pari opportunità

La composizione degli organi di governo di Acer Modena garantisce un'equa rappresentanza di genere, considerando che i ruoli apicali sono ricoperti al 50% da uomini e da donne. Tra i dipendenti, invece, prevalgono gli uomini.

In azienda è vietata e perseguita ogni discriminazione razziale, di sesso, di nazionalità, di religione, di lingua, sindacale o politica nell'assunzione, nella retribuzione, nelle promozioni o nel licenziamento nonché ogni forma di favoritismo.

Coerentemente con il CCNL FEDERCASA adottato, e rinnovato nel 2014 in Acer Modena non esistono differenze tra uomini e donne, per quanto riguarda il trattamento economico. Viene applicato l'orario flessibile in entrata ed in uscita pur nel mantenimento delle presenze necessarie al corretto svolgimento delle attività; in particolare viene concesso per accompagnare o ritirare i figli da scuola

Le assenze da lavoro per malattia rappresentano meno del 3% del monte ore dovuto; uno 0,5% è dovuto ai permessi per la L.104 /assistenza

L'attenzione posta per la valorizzazione e tutela dei propri dipendenti viene "premiata" dalla mancanza di turn over, potendosi così ottimizzare le risorse impiegate per la formazione del personale.

Ad ulteriore tutela i lavoratori che ritengano di aver subito discriminazioni possono riferire l'accaduto alla funzione di Audit/Organismo di Vigilanza e/o al proprio responsabile che procederà ad accertare l'effettiva violazione del Codice etico.

Ai dipendenti viene proposta attività formativa di tipo collettivo tesa a condividere la missione ed i valori aziendali, ma anche attività formativa specifica e settoriale secondo le competenze.

	2012	2013	2014
Costo formazione	€ 24.821	€ 25.505	€ 20.322
N. corsi interni	2	2	2
N. corsi esterni	61	55	53
N. partecipanti	67	190	95

“IL CIRCOLO”

L'azienda favorisce le iniziative messe in atto dal Circolo aziendale consapevole dell'importanza di mantenere un buon rapporto nelle relazioni interpersonali e nel condividere azioni solidali nei confronti di ONLUS, coinvolgendo i lavoratori in iniziative di solidarietà.

La Sicurezza sul lavoro è tra i nostri impegni quotidiani, pertanto per la tutela e l'integrità morale e fisica dei dipendenti, dei consulenti e dei propri clienti ACER promuove comportamenti responsabili e sicuri e adotta tutte le misure di sicurezza richieste dall'evoluzione tecnologica per garantire un ambiente lavorativo sicuro e salubre, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione di cui al D.Lgs. 81/2008 e s.m.i..

Si registra nel 2013 un solo infortunio ad un dipendente a causa di incidente stradale.

	2012	2013	2014
Infortuni	1	1	0

In Acer sono state nominate le figure dell'RLS e RLST, che provvedono ad effettuare un monitoraggio interno per quanto riguarda il rispetto della normativa in materia di sicurezza sul lavoro L.81/2008.

ACER investe risorse di personale per realizzare regolarmente verifiche sulla sicurezza dei cantieri e, come emerge dai dati raccolti nei report annuali, negli ultimi anni il numero di infortuni è assente o estremamente limitato e l'ente non è incorso in alcuna sanzione a seguito di ispezioni effettuate dagli organi di controllo del territorio, quali Ausl e Carabinieri.



SOLO ATTIVITÀ INTERNA	2012	2013	2014
N° Cantieri verificati dal Coordinatore tramite sopralluoghi almeno settimanali	6	6	4
N° Ispezioni effettuate dagli organi di controllo	2	1	1
N° sanzioni	0	0	0

Anche nel 2014, a conferma dei risultati raggiunti nelle annualità precedenti, Acer ha ottenuto una riduzione del Premio Inail ai sensi dell'Art.24 del Decreto Ministeriale 12/12/2000, grazie ad una serie di interventi adottati volontariamente: raccolta delle segnalazioni effettuate da RLS e RLST; suggerimento di procedure migliorative; attivazione dell'aggiornamento relativo al primo soccorso oltre quanto previsto dalla normativa; periodica manutenzione macchine e impianti affidata ad una ditta esterna; visita del medico competente presso le strutture di Acer due volte all'anno; verifica degli esiti della formazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

ACER riconosce il valore delle risorse umane, il rispetto della loro autonomia e l'importanza della loro partecipazione all'attività dell'ente.
 E' vietata ogni discriminazione razziale, di sesso, di nazionalità, di religione, di lingua, sindacale o politica nell'assunzione, nella retribuzione, nelle promozioni o nel licenziamento nonché ogni forma di favoritismo.
 Dal Codice Etico di Acer Modena

LE ORGANIZZAZIONI SINDACALI RSU

I sindacati dei dipendenti, rappresentati all'interno dell'azienda da personale eletto (n.4 rappresentanti), vengono coinvolti periodicamente sui provvedimenti che il consiglio di amministrazione intende assumere relativamente a questioni di personale, assunzioni, premi di produzione, riconoscimenti vari, riorganizzazioni di uffici e competenze, potendosi avvalere quando da essi ritenuto necessario e opportuno dei rispettivi rappresentanti territoriali.

I SINDACATI DEGLI UTENTI

Nei confronti delle organizzazioni sindacali degli inquilini vi è un continuo scambio di informazioni sulle problematiche esposte a tutela degli interessi degli inquilini stessi ed una consolidata collaborazione nelle scelte relative a temi specifici come richieste di mobilità e cadute di reddito.

La Direzione assicura, nei confronti dei sindacati degli utenti rappresentati da SUNIA e SICET e UNIAT l'informazione annuale sull'attività prevista organizzando un incontro di presentazione del Bilancio preventivo e sugli esiti dell'attività svolta consegnando la relazione di Bilancio consuntivo; viene posta particolare cura nel fornire sollecite risposte alle problematiche esposte per conto degli iscritti nonché per l'ascolto di tutti i suggerimenti, proposte e reclami pervenuti all'ACER attraverso eventuali riunioni congiunte, delle lettere, e/o altre comunicazioni analizzate secondo quanto

previsto dalla apposita procedura.

Le organizzazioni sindacali vengono coinvolte nell'ambito di commissioni istituite per attività specifiche (mobilità, revisione canoni, revisione regolamenti) assieme ai Comuni interessati. La titolarità per il coinvolgimento nelle sedute della Conferenza degli Enti è della Provincia.

L'ACER assicura le necessarie informazioni sia agli utenti che alle loro organizzazioni sindacali, stipulando, ove se ne ravvisi l'opportunità, appositi protocolli d'intesa.

I FORNITORI

ACER Modena agisce come centrale di committenza per la realizzazione di interventi edilizi per conto degli enti committenti ed in questo ruolo pone particolare attenzione alle verifiche di legge in merito alla regolarità contributiva e alla qualità delle imprese appaltatrici effettuando gare pubbliche

I numerosi appalti e la ricerca dei fornitori avvengono nel rispetto delle leggi in materia di lavori pubblici e gestiti con criteri di assoluta trasparenza e correttezza adottando inoltre i criteri espressi nel Codice Etico e le procedure derivanti dall'aver sottoscritto i Protocolli di intesa in materia di Appalti pubblici promossi dalla Provincia, Comune di Modena e Prefettura.

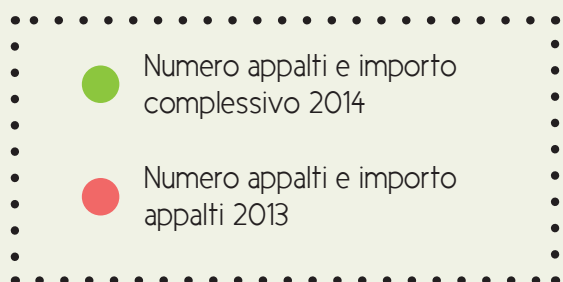
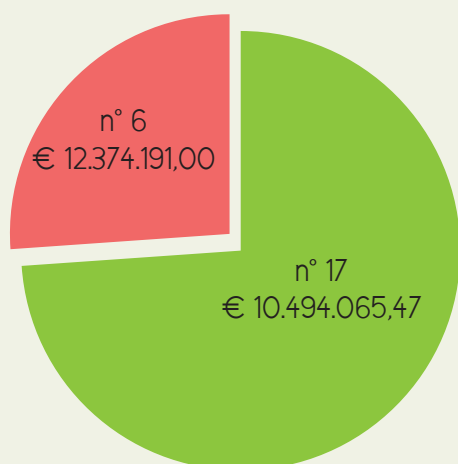
ACER è firmataria del Protocollo d'intesa in materia di appalti, sottoscritto nel 2007 da Comune di Modena, Provincia di Modena, Prefettura di Modena, ed altri enti e del Protocollo Antimafia sottoscritto nel 2011 con la Prefettura ed è impegnata a rispettarne i principi e le finalità con l'attività concreta nella redazione e gestione dei propri appalti

ACER esprime la volontà di assicurare la realizzazione del preminente interesse pubblico alla legalità e alla trasparenza, esercitando appieno tutti gli atti mirati alla prevenzione, nonché i poteri di controllo e contrasto dei tentativi di infiltrazione mafiosa e di verifica della sicurezza e della regolarità dei cantieri di lavoro per contribuire alla diffusione della cultura della legalità.

ACER ha cura delle risorse pubbliche dei Comuni, attenta che le stesse siano correttamente impiegate per avere un'ottimizzazione della spesa pur ricercando la migliore qualità; l'utilizzo sostenibile delle risorse è una necessità per tutta la comunità e pertanto viene valutata con la massima attenzione la possibilità di inserire nelle procedure selettive degli appalti anche valutazioni di carattere ambientale e/o sociale e di sicurezza del lavoro.

ACER procede, con carattere preferenziale all'aggiudicazione con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, inserendo elementi tecnico-qualitativi adeguati alla natura e all'oggetto del contratto.

Nel rispetto della normativa sugli appalti, Acer, in sede di gara per l'affidamento dei lavori, non può utilizzare criteri di filiera corta, tuttavia se si analizzano i dati relativi ai regolari subappalti autorizzati si vede che l'85% delle ditte appartiene al territorio (nel 2014 autorizzati 39 subappalti e 42 sub forniture)



Scelta del fornitore

La scelta del fornitore avviene seguendo le normative vigenti e l'acquisto di beni e servizi di qualsiasi tipo avvengono nel rispetto dei principi di concorrenza e pariteticità delle condizioni dei presentatori delle offerte e sulla base di valutazioni obiettive relative alla competitività, alla qualità, alla sicurezza e salute sul lavoro, all'utilità e al prezzo della fornitura. Alcune delle forniture richieste devono inoltre contenere specifici marchi di qualità ambientale.

Nella selezione l'ente adotta i criteri oggettivi e trasparenti previsti dalla normativa vigente e dal regolamento interno e non preclude a nessuna azienda fornitrice in possesso dei requisiti richiesti la possibilità di competere per aggiudicarsi un contratto con essa.

Nella selezione del fornitore Acer Modena tiene conto della capacità di garantire l'attuazione di sistemi di qualità aziendali adeguati, ove previsto, della disponibilità di mezzi, attrezzature e strutture organizzative e della capacità di far fronte agli obblighi di riservatezza. Ogni procedura di selezione è espletata nel rispetto delle più ampie condizioni di concorrenza ed ogni eventuale deroga a tale principio deve essere autorizzata e motivata.

L'ente è dotato di un albo dei fornitori per i lavori i cui criteri di qualificazione non costituiscono barriere all'entrata. Nel rispetto della Legge 190/2012 sono pubblicati sul sito aziendale tutti gli incarichi e affidamenti dati negli anni 2013-2014

Le relazioni con i fornitori dell'ente, comprensive dei contratti finanziari e di consulenza, sono regolate dalle norme del Codice etico e sono oggetto di costante ed attento monitoraggio da parte dell'ente anche sotto il profilo della congruità delle prestazioni o dei beni forniti rispetto al corrispettivo pattuito.

L'adempimento delle prestazioni contrattuali da parte del fornitore dovrà essere conforme ai principi di equità, correttezza, diligenza e buona fede e dovrà avvenire nel rispetto della normativa vigente.

Sono previsti, la separazione funzionale tra l'attività di richiesta della fornitura e di stipula del contratto e un accurato sistema di documentazione dell'intera procedura di selezione e di acquisto tale da consentire la ricostruzione di ogni operazione.

Infine Acer Modena si impegna a promuovere, nell'ambito delle attività di approvvigionamento, il rispetto per le condizioni ambientali e ad assicurare che essa sia svolta in modo conforme ai principi etici richiedendo, per particolari forniture e servizi, requisiti di rilevanza sociale.

In tal senso è attivo un percorso di analisi dei Criteri Ambientali Minimi definiti dal Ministero dell'Ambiente nell'ambito della politica di "Acquisti Verdi" definita a livello ministeriale e sintetizzata nel "Piano d'Azione per la sostenibilità dei consumi nel settore della Pubblica Amministrazione" (PAN GPP).

Per "Acquisti verdi" o GPP (Green Public Procurement) si intende l'approccio sulla base del quale le amministrazioni pubbliche integrano criteri ambientali in tutte le fasi del processo di acquisto incoraggiando così la diffusione di tecnologie e prodotti a ridotto impatto ambientale.

Si è ad oggi in attesa della redazione dei Criteri Ambientali Minimi del settore Edilizia.

LA COLLETTIVITÀ

Attraverso i diversi canali di ascolto attivati Acer è in grado di cogliere alcune esigenze e di mettere le proprie competenze professionali e risorse a disposizione della collettività intesa in senso lato; ne rappresenta un esempio la disponibilità e le azioni compiute per sostenere i territori e le famiglie colpite dal sisma del maggio 2012 e dell'alluvione 2014 anticipando atti e decisioni che poi sono state confermate dalle ordinanze commissariali emanate. ACER si è altresì impegnata a promuovere e gestire per conto dei Comuni la ricerca e la stipula di contratti tra privati che abbiano dato un loro alloggio disponibile per nuclei terremotati seguendoli nelle fasi successive al fine di ridurre il numero di famiglie con collocazioni provvisorie.

Ogni anno ACER sostiene la Settimana della Bioarchitettura organizzata dall'Agenzia per l'energia AESS della provincia di Modena, nella quale vengono presentati studi e realizzazioni innovative in campo urbanistico ed edile.



ACER PROMUOVE luoghi e attività per favorire la reciproca conoscenza tra i residenti con particolare attenzione ai ragazzi; sono state recuperate sale condominiali messe a disposizione per ritrovo delle persone e/o per attività organizzate da associazioni onlus (AUSER, Università della terza età, cooperative sociali); ogni anno viene promossa la Giornata Europea "Festa dei vicini" in occasione della quale vengono sostenute con piccoli gadget le iniziative svolte negli edifici.

ACER favorisce la formazione professionale di studenti e persone in mobilità accogliendo ogni anno in azienda alcuni stagisti in convenzione con scuole secondarie o Università o Enti professionali

Alloggi ACER a canone concordato: ACER con il proprio patrimonio fa fronte ad esigenze di rilevanza sociale avendo dato in affitto a canone convenzionato minimo oltre 200 alloggi per lo più collocati nella città di Modena, secondo criteri definiti da apposito regolamento che individua i limiti di reddito necessari per poter accedere a tali contratti; si tratta per lo più di soggetti appartenenti alla così detta "fascia grigia". Disponendo in prevalenza di alloggi di modeste dimensioni la categoria che principalmente ne usufruisce è rappresentata da singoli, giovani, giovani coppie o anziani. Sono stati 121 gli alloggi assegnati



negli ultimi tre anni così suddivisi:

2012 n. 33 ; 2013 n. 37 ; 2014 n. 51

Attività condominiali: raccoglie le attività connesse all'approvvigionamento di servizi e beni per il corretto funzionamento dell'immobile e interviene nel controllo della conduzione dei fabbricati e nella gestione di situazioni conflittuali e per la ripartizione delle spese.

Per 109 alloggi (erano 449 nel 2013) è proseguita la consulenza garantendo, di fatto, la funzionalità stessa delle Autogestioni; la riduzione del numero è dovuta alle rinunce da parte dei capiscala per anzianità o difficoltà nel gestire il condominio. E' proseguita altresì la gestione diretta della parte amministrativa cresciuta a 1216 alloggi ERP.

AMMINISTRAZIONI CONDOMINIALI	2012	2013	2014
Fabbricati con gestione diretta condominiale ACER	53	69	79
Numero alloggi in gestione condominiale diretta ACER	1067	1192	1216
Fabbricati con supporto ACER alle autogestioni convenzionate	22	21	15
Fabbricati con autogestioni autonome	201	179	176
Condomini o fabbricati in gestione da terzi (amministratori privati)	376	410	454
Bilanci condominiali esterni verificati da ACER	496	562	605
Assemblee di condominio seguite direttamente da personale ACER	129	141	156

La promozione della annuale Festa dei Vicini nei confronti dei condomini rientra tra le attività di promozione dello spirito di convivenza per rafforzare il senso di appartenenza alla comunità.

ATTIVITÀ COMPLEMENTARI

Sono attività integrative svolte con convenzioni dedicate oltre il Contratto di servizio la cui realizzazione consente il recupero di risorse economiche, seppure modeste, utili a sostenere il bilancio complessivo dell'Azienda quali:

- gestione uffici casa (comuni di Fiorano M. e Castelfranco E.)
- redazione bandi assegnazione alloggi erp e istruttoria domande pervenute (comuni di Mirandola e Pavullo)
- acquisto o vendita alloggi per conto dei comuni (vari comuni)
- gestione contratti antenne per la telefonia (comune di Modena)
- redazione certificati energetici (vari comuni)
- gestione impianti fotovoltaici

Gestione agenzia casa

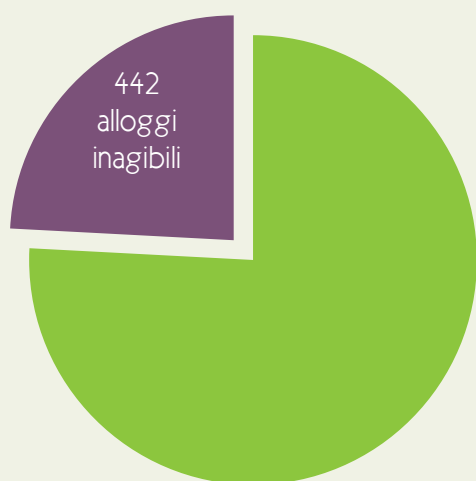
ACER gestisce per conto di Comuni singoli o Unioni di Comuni l'Agenzia per l'affitto con diverse modalità: a) secondo il metodo ACG con il quale viene definito un importo massimo di garanzia al privato in caso di insoluti da parte dell'inquilino, il contratto viene stipulato tra i due soggetti privati e ACER interviene come garante; b) altra forma di gestione prevede invece che ACER stipuli contratto di affitto col privato e contratto di sub affitto con l'inquilino. Sul sito web aziendale nella sezione apposita vi sono le informazioni relative.



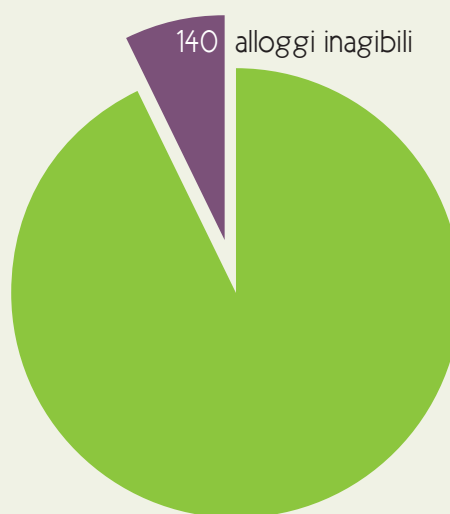
Interventi dopo Sisma finanziati dalla Regione Emilia Romagna

Il Sisma che ha colpito il territorio modenese nel 2012 ha causato numerosi danni in 17 Comuni ad edifici tra cui quelli in cui sono presenti alloggi pubblici; sono stati interessati diversi fabbricati e 1838 alloggi di ERP di cui 442 inagibili a diverso grado di gravità; alla fine del 2012 erano ancora 154 quelli inagibili. ACER in convenzione con i Comuni si occupa del recupero di alloggi ed edifici e della gestione dei finanziamenti assegnati dalla Protezione Civile e dalle Ordinanze del Commissario Regionale. Gli alloggi vuotati hanno causato una riduzione delle entrate da canoni che per gli anni 2012-2013 sono state recuperate da specifico finanziamento regionale (€ 441.805) mentre per l'anno 2014 l'importo complessivo mancante di € 129.727 contribuisce al valore in riduzione delle entrate da canoni. Nell'anno 2014 sono stati 140 gli alloggi ancora inagibili distribuiti su 17 edifici di cui 8 di proprietà mista

Anno 2012
Totale alloggi ERP coinvolti dal sisma: 1838



Anno 2014
Totale alloggi ERP coinvolti dal sisma: 1838



Per interventi sul ripristino di edifici e alloggi ACER ha avuto a seguito di presentazione dei progetti nel 2013 € 3.437.214 di finanziamento, nel 2014 € 862.655. L'attività prosegue con i progetti più impegnativi che riguardano 17 interi edifici di cui 5 da demolire e ricostruire; tra questi gli edifici a proprietà mista soggetti ad altra procedura di richiesta di finanziamento (MUDE) : di seguito quanto già speso e rendicontato.

FINANZIAMENTI ASSEGNATI CON ORDINANZE COMMISSARIALI DELLA REGIONE EMILIA ROMAGNA AD ACER MODENA		
Tipo provvedimento	Anno 2012	Anno 2013
D.L.74/12 + OCR 82/12 Opere urgenti entro 72 h	€ 510.985	
O.C.R. 77/13 Allegato 3 post 72 h		€ 1.293.737
O.C.R. 49/12 + OCR 24/13 per edifici con danni B - C -E leggeri		€ 3.921.000
O.C.R. 24/13 per edifici con danni E pesanti		€ 12.900.000
TOTALE		€ 18.625.722
O.C.R. 138/13 per ripristino di alloggi sfitti		€ 788.443

Finanziamenti

SPESO PER SISMA	2012	2013	2014
Interventi su patrimonio ACER	99.491	32.231	34.100
Interventi su patrimonio COMUNI	584.211	1.562.379	640.887
Incarichi a PROFESSIONISTI	17.120	194.382	260.943
ASSICURAZIONE	0,00	66.842	93.737
TOTALI	700.822	1.855.835	1.029.668

Alloggi acquistati nei comuni del cratere sismico

ACER ha avuto da alcuni Comuni il compito di acquistare alloggi già realizzati con finanziamenti regionali (49) e questo assieme a quelli acquistati direttamente da altri Comuni ha comportato l'incremento nel numero di alloggi di 79 di cui 56 destinati fin da subito all'ERP e 23 destinati all'ERS. Per acquisti di alloggi ACER ha speso € 5.821.898.



Contratti sottoscritti per nuclei con alloggio inagibile causa sisma

2 ordinanze Regionali la n.25/2012 e la n.26/2014 hanno stabilito che le ACER potessero farsi tramite su incarico dei Comuni di cercare alloggi da privati da mettere in locazione per nuclei familiari con alloggi inagibili; tra il settembre del 2012 e il febbraio del 2014 sono stati stipulati 180 contratti con privati che hanno messo a disposizione un proprio alloggio, in ordinanza regionale n.25-2012 con durata prevista di 18 mesi, inserendo inquilini sfollati causa sisma 2012 provenienti da 16 comuni diversi, così come lo sono gli alloggi disponibili trovati .

Dall'aprile del 2014 al febbraio del 2015 sono stati stipulati altri 180 nuovi contratti in base alla nuova ordinanza regionale n.26-2014, che hanno riguardato sia i precedenti contratti ord.25-2012 scaduti, sia la trasformazione di contratti su alloggi pubblici non ERP (ancora in corso), sia nuovi contratti per nuclei provenienti da MAP (moduli abitativi provvisori) o anche da CAS (contributo per autonoma sistemazione). La durata tipica dei contratti ord.26-2014 è di 24 mesi.

L'alluvione del gennaio 2014

Ha colpito edifici e alloggi ERP nei comuni di Bastiglia e Bomporto e ha richiesto attività straordinaria per il ripristino degli stessi avvenuto nei mesi successivi e per la predisposizione dei documenti amministrativi necessari per la richiesta di risarcimento ai sensi della Ordinanza Commissariale del Presidente della Regione Emilia-Romagna n. 4 dell'8 Luglio 2014. Sono stati 28 gli alloggi ERP interessati nel Comune di Bomporto e 23 quelli nel Comune di Bastiglia per un finanziamento complessivo di € 208.700.



DIMENSIONE ECONOMICA

Valore economico generato e distribuito


Nel 2014 il volume d'affari è complessivamente pari a 12.114.061 euro.


	VALORE GENERATO	2012	2013	2014
RICAVI	Canoni	11.583.937	11.519.665	11.261.754
	Amministrazione Stabili	551.601	596.167	773.255
	Attività Edilizia	615.572	718.810	539.510
	Totale valore generato	12.751.110	12.834.642	12.574.519


	VALORE DISTRIBUITO	2012	2013	2014
COSTI OPERATIVI	Costi Generali	876.764	854.103	940.059
	Amministrazione Stabili	301.410	306.153	299.561
	Manutenzione Alloggi di Acer	747.945	781.541	832.564
	Manutenzione alloggi gestiti	4.488.070	5.285.741	4.092.901
	Costi attività edilizia	160.087	326.444	336.802
RETRIBUZIONI	Costi Personale	3.390.873	3.481.901	3.484.992
IMPOSTE E TASSE	Sul Reddito	309.190	235.223	295.588
	Altre	356.104	327.636	411.413
	Tot. Valore gestione	10.630.443	11.598.742	10.693.880


RESIDUI/ FINANZIAMENTI AI COMUNI		2.034.909	1.284.228	2.108.854
	Totale valore distribuito	12.665.352	12.882.970	12.802.734


VOLUME AFFARI		11.681.686	12.338.301	12.114.061
---------------	--	------------	------------	------------

 I canoni sono la redditività degli alloggi di proprietà e in gestione

 I ricavi ed i costi di amministrazione degli stabili sono compensi per la gestione dei contratti, costi per la fatturazione ed incasso, assicurazione fabbricati

 I ricavi ed i costi per l'attività edilizia si riferiscono alla gestione tecnica per nuove costruzioni o risanamenti ristrutturazioni

 I costi generali sono i costi per l'attività complessiva dell'ente, sede, consumi, organi istituzionali, Collegio Sindacale, certificazioni etc

 I costi di manutenzione sono relativi ad alloggi di proprietà ed in gestione

Impatti economici indiretti

Nonostante gli impatti economici indiretti siano difficilmente quantificabili, è possibile evidenziare diversi investimenti realizzati da Acer in un'ottica di "pubblica utilità":

- ACER dispone di un patrimonio proprio costituito da 826 Alloggi, 543 autorimesse, 2 uffici e 28 negozi, che mette in locazione a canoni concordati, ridotti anche del 20% utilizzando appositi bandi pubblici al fine di favorire la così detta "fascia grigia". Anche le autorimesse ed i negozi vengono affittati a canoni calmierati.

- ACER ha effettuato investimenti a sostegno della riqualificazione del proprio patrimonio e del tessuto urbano, in particolare intervenendo per la manutenzione delle parti comuni nei comparti di proprietà.



- ACER è partner del Comune di Modena nella società pubblica Cambiamo ed è referente tecnico per progettazione, affidamento lavori, direzione lavori degli interventi di riqualificazione del condominio ERRE NORD.

- ACER mette a disposizione dei propri committenti un servizio di supporto tecnico ed economico per la realizzazione di edilizia Erp, offrendo condizioni favorevoli rispetto agli investimenti necessari e consentendo tempi di rientro lunghi.

- Acer garantisce la regolarità dei pagamenti nei confronti dei propri fornitori, pratica che si distingue positivamente nel settore dell'edilizia, dove il frequente ritardo nei pagamenti mette spesso in discussione la stessa sostenibilità delle imprese e incide in modo negativo sulle condizioni di lavoro dei loro dipendenti.

Nuove costruzioni

Nel 2014 sono stati completati n. 46 alloggi di nuova costruzione di cui 18 a Fiorano, 12 a Pavullo e 16 a Modena. Nel periodo 2009-2014 ACER ha consegnato 185 alloggi di nuova costruzione o ristrutturazione suddivisi in 14 cantieri.



Alloggi di nuova costruzione nel 2014: **46**



DIMENSIONE AMBIENTALE

Acer Modena è un'azienda di servizi e come tale non origina impatti ambientali diretti rilevanti, come può invece accadere nella maggior parte delle attività di produzione industriale. Tuttavia l'Azienda ritiene che, indipendentemente dalle azioni svolte, la riduzione dei propri impatti ambientali e la tutela delle risorse sia una tematica essenziale ed è dunque importante assumere impegni ed obiettivi precisi verso i propri stakeholder e dotarsi di un sistema di monitoraggio efficace ed affidabile al fine di identificare il proprio impatto ambientale, verificare i trend in tal senso negli anni e monitorare l'efficacia delle azioni intraprese.

I principali impatti delle attività di Acer Modena sono conseguenti al processo di stampa e all'utilizzo di carta quale materia prima primaria, al consumo di vari tipi di combustibili e vettori energetici come gas naturale, gasolio ed energia elettrica e ai trasporti delle persone e delle merci.

L'Azienda è inoltre responsabile del consumo di risorse idriche, della produzione di rifiuti e dell'emissione di gas ad effetto serra.

I citati impatti sono originati dalla gestione delle attività d'ufficio e della sede aziendale.

UTILIZZO DI CARTA	2012	2013	2014
N° risme	775	600	1050
Kg	2065	1560	2500

L'aumento del consumo di carta è dato dalla stampa, ora interna, degli elaborati grafici degli appalti.

Procedure Paper less:

Attraverso comunicazioni interne vengono diffuse le buone pratiche per la riduzione dell'uso della carta in ufficio, il riciclaggio di quella utilizzata da un solo lato:

- periodica distribuzione di semplici norme comportamentali come utilizzo del fronte/retro.
- sprone all'utilizzo delle pec anche nello scambio di comunicazione con i comuni committenti
- inviti ad evitare di stampare le mail intere ma stampare solo l'ultima risposta utile
- riproduzione dei progetti, bandi e capitolati di appalto solo con cd
- archiviazione documentale informatica attivata dal 2010

tuttavia le complessità del lavoro e l'incremento del numero dei protocolli in questi ultimi anni non hanno consentito di ottenere risparmi nell'uso, viene dunque utilizzata una maggior quantità di carta riciclata

Marchi di qualità ambientale della carta utilizzata:



I marchi FSC e Rain Forest Alliance garantiscono che la cellulosa con cui è fatta la carta proviene da foreste gestite in modo responsabile e, il secondo, che il legname non proviene da taglio illegale di alberi; il marchio Ecolabel è il marchio di qualità ambientale della Comunità Europea e garantisce ridotti impatti ambientali lungo tutto il processo produttivo della carta.

Politica Ambientale

La politica ambientale dell'ente nasce dalla consapevolezza che la propria missione può incidere nello sviluppo sostenibile del territorio e che l'ambiente rappresenta un vantaggio competitivo in un mercato sempre più attento alla qualità dei servizi.

ACER Modena da tempo è attenta alla tutela dell'ambiente ed agli aspetti collegati del proprio costruire volta a promuovere innovazione nella progettazione e nelle realizzazioni, ma particolarmente attenta al connubio costruzione/manutenzione per meglio utilizzare le poche risorse disponibili per le politiche abitative; ciò si è tradotto in ricerca di materiali e tecnologie che consentano buona resa nel tempo. Sono stati proposti e realizzati impianti di produzione di energie rinnovabili, interventi di riqualificazione energetica in edifici disperdenti, adozione di nuove tecniche costruttive in legno finalizzate anche a ridurre i tempi di costruzione.

L'ente si impegna a gestire le proprie attività nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione ambientale.

La comunicazione ambientale

ACER si fa carico di fornire informazioni per la riduzione degli impatti ambientali ai propri utenti indicando nei materiali di divulgazione quali stampati, regolamenti e giornalino aziendale, alcune semplici norme per il risparmio energetico, idrico e per la raccolta differenziata dei rifiuti. Per sensibilizzare gli inquilini al risparmio energetico e per aiutarli a gestire al meglio gli alloggi assegnati il personale addetto all'URP ha partecipato a momenti formativi organizzati nell'ambito di un progetto europeo da ECUBA tesi a diffondere corrette pratiche per il risparmio energetico.

Le azioni di comunicazione e sensibilizzazione ambientale coinvolgono anche i dipendenti: Acer ha aderito alla campagna di sensibilizzazione "M'illumino di meno". Si è realizzata una guida al risparmio energetico in ufficio che è stata distribuita al personale inoltre si spengono le luci nelle giornate individuate dal progetto.

Partecipazione a M'illumino di meno per ridurre, per un giorno, i consumi energetici del 30%:

Il risparmio energetico dalla mattina alla sera: tutte le azioni virtuose possibili concentrate in un'intera giornata, fino al consueto spegnimento simbolico di tutte le luci del Paese.

La sensibilità di ACER per i temi del risparmio energetico è di antica data nel senso che da tempo la sede è dotata di lampade a risparmio energetico e nelle parti ristrutturate anche di nuova generazione (led); nei bagni vi sono i regolatori automatici di spegnimento delle luci. Dai primi anni '90 vengono installate caldaie a condensazione, sia singole che condominiali nelle ristrutturazioni e nelle nuove costruzioni. Tra gli interventi di manutenzione straordinaria vengono realizzati cappotti termici sulle palazzine ora non adeguate.

Nelle progettazioni e realizzazioni di ristrutturazioni e nuove costruzioni vengono applicati metodi e materiali che consentono un forte risparmio energetico, nella ricerca di soluzioni che consentano il rispetto delle normative-

ACQUA

La sede si avvale di fornitura dall'acquedotti cittadino ed il consumo di acqua è relativo ai servizi igienici, dunque in funzione delle persone presenti al lavoro. Alla fine del 2012 è stata effettuata una ristrutturazione dei servizi igienici e sono stati installati rubinetti a risparmio con riduttori di flusso (-40%) e cassette wc con scarico differenziato.

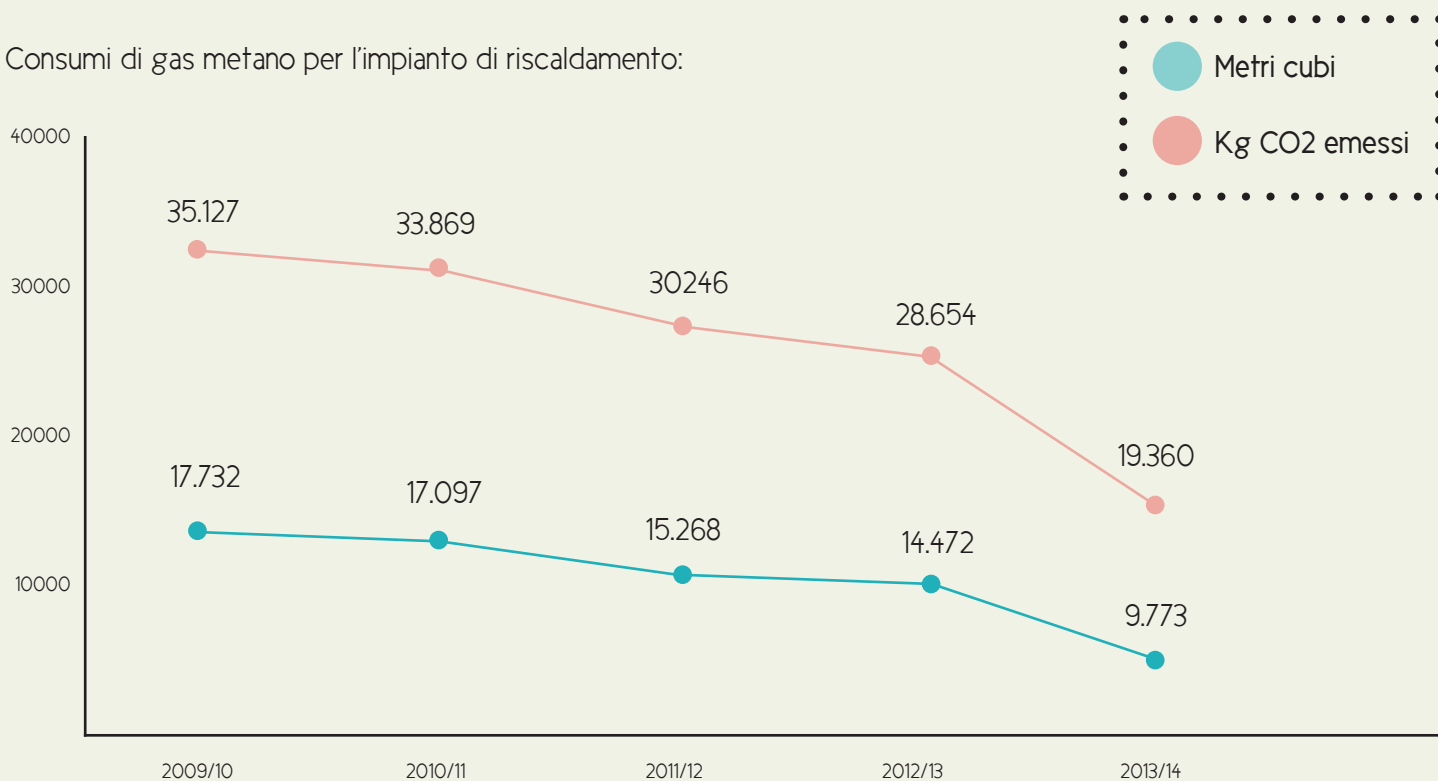
Consumi acqua sede:



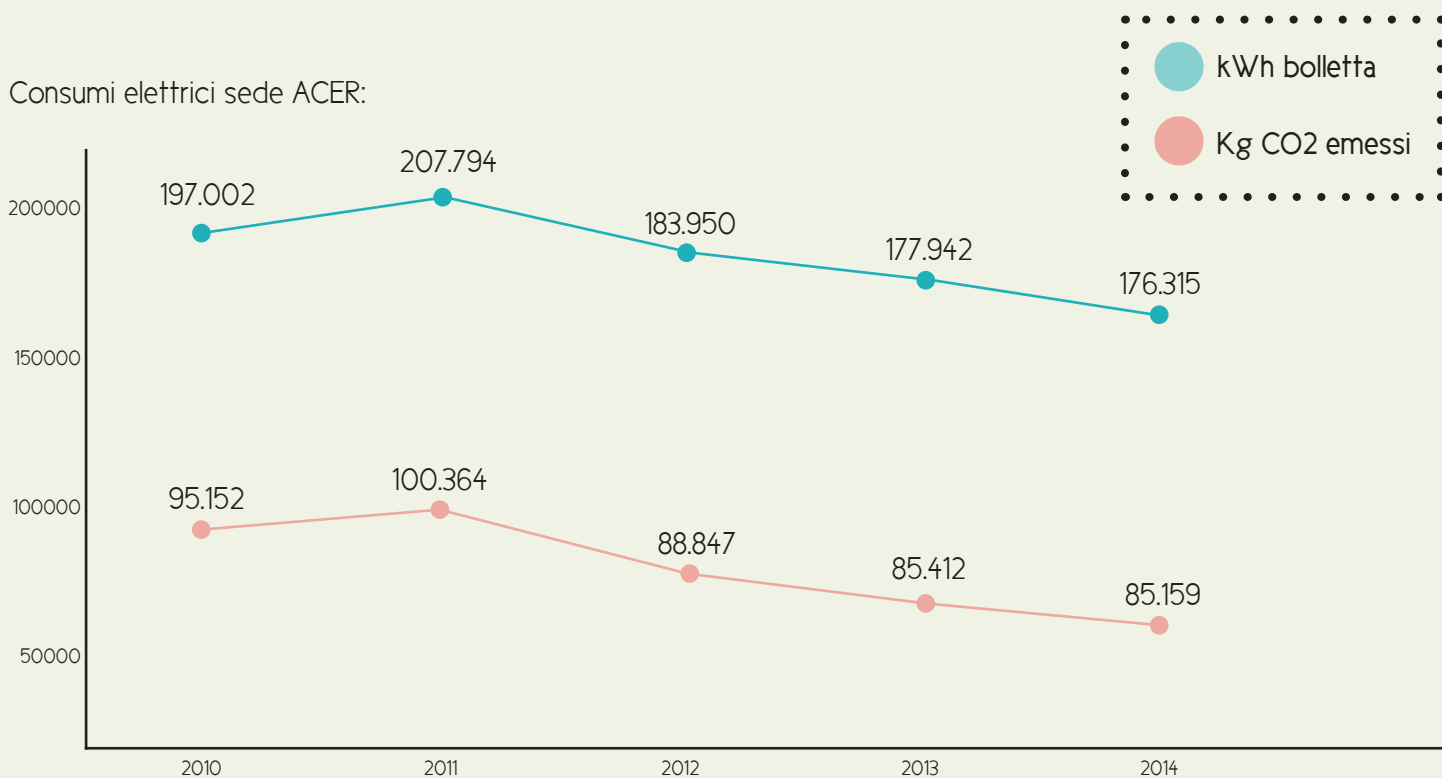
ENERGIA

Come precedentemente sottolineato di Acer è molto attenta all'efficienza ed al risparmio nell'utilizzo dell'energia. I consumi energetici indicati di seguito sono relativi alla sede ed al magazzino.

Consumi di gas metano per l'impianto di riscaldamento:



Consumi elettrici sede ACER:



Il quantitativo di CO2 è stato calcolato utilizzando il Fattore di emissione indicato per l'Italia dalle Linee Guida del Patto dei Sindaci.

Acer Modena ha, nel 2011, cambiato tutti gli infissi della propria sede al fine di rendere più efficiente l'edificio dal punto di vista energetico anche se la struttura e l'esposizione richiedono l'uso della climatizzazione estiva. Pur considerando che il risparmio è comunque dipendente dall'andamento stagionale, si nota che il trend dei consumi indica un segnale in calo.

TRASPORTI

Acer mette a disposizione dei propri dipendenti un parco macchine, 2 biciclette ed uno scooter, utili per gli spostamenti all'interno del comune di Modena e nel territorio provinciale.

Parco macchine al 2013
13 auto di cui

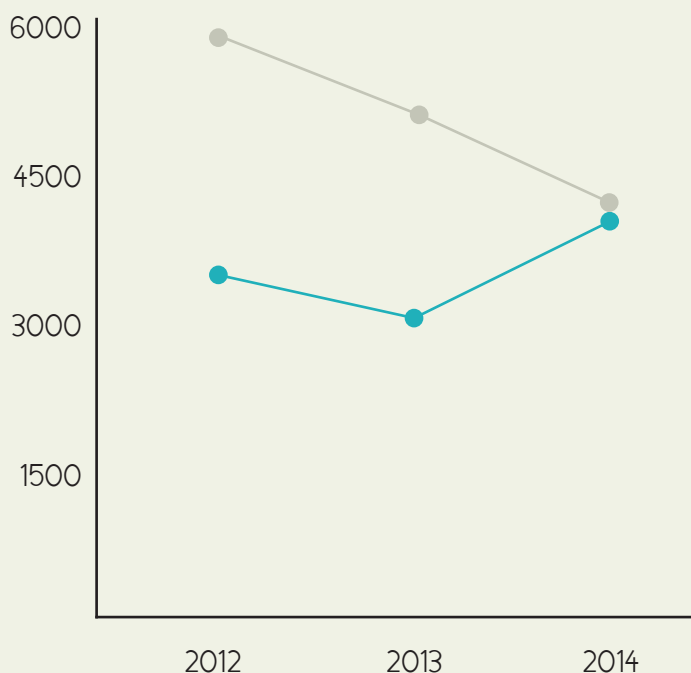


Parco macchine al 2014
16 auto di cui

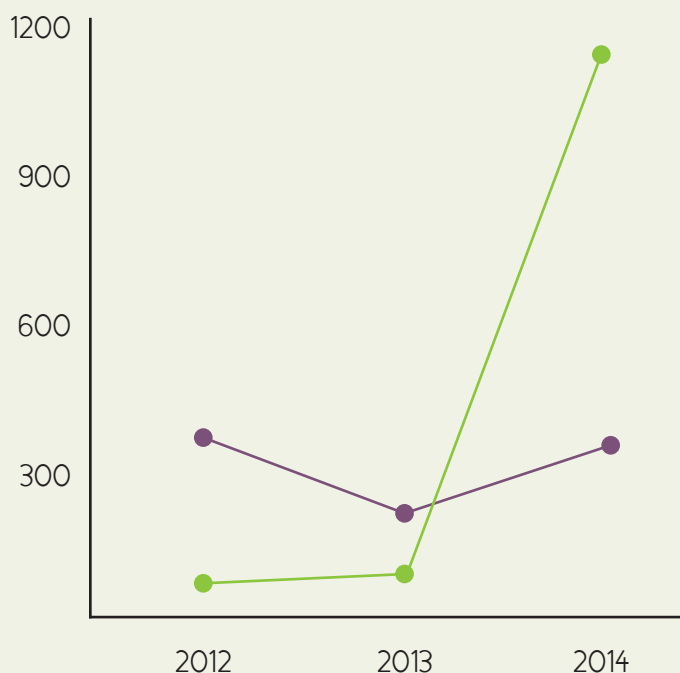


TIPOLOGIA CARBURANTE	CONSUMI 2012	KG CO2	CONSUMI 2013	KG CO2	CONSUMI 2014	KG CO2
Diesel	3789,17 l	14436,74	3522	687075,3	4358,75	850309
Benzina	5978,73 l	15568,61	5477	14261,5603	4400,44	11458,306
GPL	34,94 m3	101,48	67	194,568	1112,12	3229,6
Metano	326,88 m3	647,55	225	445,725	321,14	636,18
TOTALE		30754,38		701977,2		865633,1

consumi in litri Diesel e Benzina



consumi in m3 GPL e Metano



E' importante sottolineare come il Direttore abbia indirizzato, nel 2014, una lettera a tutti i dipendenti in cui evidenziava gli impatti ambientali dei combustibili e la necessità di utilizzare le macchine bifuel essenzialmente con metano e gpl. Come si nota dalla tabella (in calo i consumi di benzina e in crescita metano e gpl) questa comunicazione ha ottenuto, almeno in parte, i risultati sperati.

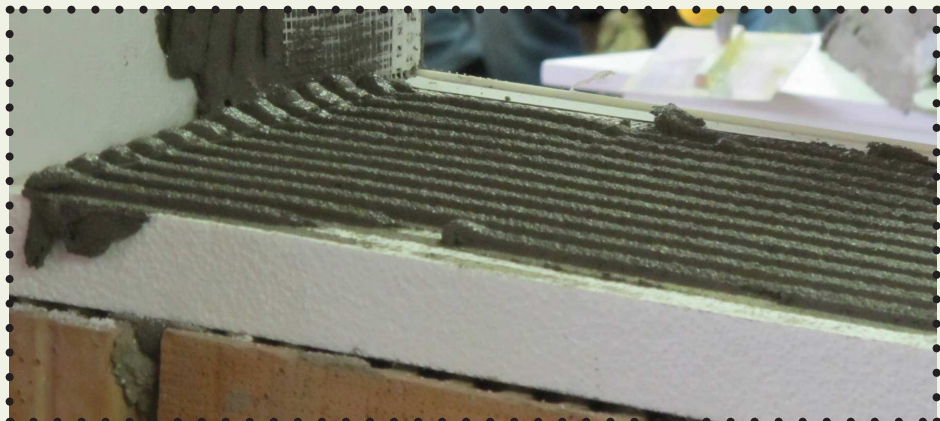
Tenendo in considerazione il parco macchine di Acer per il calcolo delle emissioni di CO2 si sono utilizzati Emission Factors noti per convertire l'uso di combustibili in emissioni di CO2 equivalente, oltre a conversioni ordinarie delle unità di massa, volume ed energia. Tali conversioni sono derivate dal documento "2010 Guidelines to Defra / DECC's GHG Conversion Factors for Company Reporting" pubblicato dal governo Inglese e da strumenti di conversione disponibili su internet.

Relativamente ai rifiuti è importante sottolineare come ogni rifiuto viene smaltito correttamente: i toner sono recuperati dalle ditte che fanno la manutenzione a stampanti e fotocopiatrici, i RAE sono ritirati da HERA, in sede è presente la raccolta differenziata di carta e plastica incentivata con la distribuzione in ogni ufficio di capienti contenitori in cartone riciclato, che vengono conferiti a cassonetti stradali dedicati. Si procede inoltre alla raccolta dei tappi di bottiglia per conferirli a diverse associazioni di volontariato che li utilizzano per l'acquisto di beni.

Soluzioni tecniche proposte ai Comuni per la riqualificazione energetica di edifici e realizzate

INTERVENTI EDILI A RISPARMIO ENERGETICO	2013	2014
Nuovo intervento a Pavullo nel Frignano,	Edificio in classe B,	
Cappotto termico in un edificio a Modena in via del Frassino	30 unità abitative	
Cappotto termico in un edificio a Modena in via Gambigliani Zoccoli	11 unità abitative	
Nuovo intervento a Fiorano via Collodi		Edificio in classe A, 18 alloggi
Nuovo intervento a Modena via P.Harris		Edificio in classe B, 16 alloggi
Avvio lavori per cappotto termico via delle Dalie a Modena		57 unità abitative

Per verificare concretamente i risultati ottenuti ACER ha siglato un'intesa con AESS Agenzia per l'energia che costituirà anche occasione per migliorare gli interventi. Anche le apparecchiature elettriche/informatiche adottate per le postazioni di lavoro dentro la sede sono a risparmio energetico. (Marchio Energy Star). Acer è inoltre produttore di energia rinnovabile e vende Crediti di efficienza energetica, come successivamente spiegato.



Interventi per la produzione di energia rinnovabile

Dal 2010 ACER Modena ha realizzato concretamente una serie di interventi per l'installazione di impianti fotovoltaici su coperture esistenti e di nuova edificazione al fine di produrre energia da fonte rinnovabile.

Impianti fotovoltaici gestiti da ACER Anno 2014



I fabbricati nei quali sono presenti impianti fotovoltaici attivi, sia come proprietà che come gestione, sono 1 a Modena in copertura del magazzino ACER, 3 a Fiorano installati su edifici esistenti, 2 sempre a Fiorano installati su edifici di nuova costruzione così come 1 impianto a Castelnuovo Rangone e 1 a Pavullo.

Sul sito web aziendale si possono vedere in tempo reale la produzione di EE e la CO2 risparmiata accedendo alla apposita sezione.

IMPIANTI FOTOVOLTAICI	2013	2014
Produzione kWh elettrici	53767	57623
Co2 non emessa in atmosfera in kg	28550	30598

Nel periodo intercorrente tra il 27/03/2013 e il 03/04/2014 sono stati conferiti dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG) e dal Gestore dei Servizi Energetici Spa (GSE) ad ACER n.41 Titoli di Efficienza Energetica, riferibili agli interventi di coibentazione esterna "a cappotto" di edifici affidati in gestione,

I Titoli di cui sopra sono stati commercializzati in data 13/05/2014 tramite il mercato elettrico ufficiale (mercati ambientali) gestito dall'ente GME (Gestore del Mercato Elettrico) ottenendo un controvalore, per ciascun titolo, di euro 111,02 per un introito complessivo pari a euro 4.551,82 IVA esclusa (n. 41 Titoli x 111,02 euro) di cui euro 3.186,27 ed equivalente al 70% del ricavato versato ad ACER e il 30% di competenza AESS per pratiche amministrative.

ATTESTATI PRESTAZIONE ENERGETICA (APE) PER GLI ALLOGGI DATI IN LOCAZIONE NELL'ANNO	2013	2014
Da tecnici esterni	225	187
Da tecnici interni	6	106

Il servizio di redazione degli APE per conto dei Comuni proprietari degli alloggi ha avuto una evoluzione positiva per il costo applicato che è passato da 200 € nel 2012 a 160 € nel 2015 per effetto della scelta di inserire entro l'organico di ACER un tecnico certificatore, dopo aver valutato il ricorso a prestazioni professionali esterne e la capacità di produzione interna, in un'ottica di generale contenimento dei costi.

	Pag
Strategia ed Analisi	
G4-1 Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale	5
G4-2 Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità.	5, 6
Profilo dell'organizzazione	
G4-3 Nome dell'organizzazione.	8
G4-4 Principali marchi, prodotti e/o servizi.	9
G4-5 Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione.	48
G4-6 Numero di Paesi nei quali opera l'organizzazione	9
G4-7 Assetto proprietario e forma legale.	11
G4-8 Mercati serviti	13
G4-9 Dimensione dell'organizzazione	11, 12
G4-10 Dati sintetici forza lavoro	4
G4-11 Percentuale di dipendenti coperti da contratto collettivo nazionale	31
G4-12 Descrivere la supply chain dell'organizzazione	32
G4-14 Indicare quando e come è stato applicato il principio di precauzione da parte dell'azienda.	41
G4-15 Lista di impegni esterni sottoscritti dall'azienda ed in cui è coinvolta	9
G4-16 Indicare le associazioni in cui l'organizzazione è impegnata	10
Gli Stakeholder	
G4-24 Fornire un elenco di gruppi di stakeholder coinvolti dall'organizzazione.	17
G4-25 Indicare come si sono identificati e selezionati i principali stakeholder con i quali l'organizzazione intende confrontarsi.	17
Perimetro del Report	
G4-17 Elencare tutte le imprese incluse nel bilancio consolidato dell'organizzazione	7
G4-18 Processo di definizione del Bilancio	7
G4-19 Elencare tutti gli aspetti materiali identificati nel processo di definizione dei contenuti del Bilancio.	21
G4-20 Per ogni aspetto materiale, segnalare il suo perimetro all'interno dell'organizzazione	22, 27, 31, 32, 33, 34, 38, 40
G4-21 Per ogni aspetto materiale, segnalare il perimetro dell'aspetto all'esterno all'organizzazione	22, 27, 31, 32, 33, 34, 38, 40
Governance, Etica, Integrità	
G4-34: Struttura di governo dell'organizzazione	11
G4-39: Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo.	11
G4-40: Segnala i processi di nomina e di selezione del più alto organo di governo e delle sue commissioni	11
G4-56: Descrivere i valori, i principi, gli standard e le norme di comportamento, quali codici di condotta e codici etici dell'organizzazione.	15
G4-58: Indicare i meccanismi interni ed esterni attraverso i quali notificare preoccupazioni circa i comportamenti non etici o illegali, e le questioni relative all'integrità organizzativa	15
Indicatori di performance economica	
G4-EC1 Valore economico direttamente generato, distribuito e non distribuito.	38
G4-EC3 Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico.	31
G4-EC4 Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione.	36
G4-EC6 Percentuale di senior manager appartenenti alla comunità locale assunti nelle sedi operative più significative.	31
G4-EC7 Sviluppo ed impatto degli investimenti a supporto delle infrastrutture e dei servizi e su come essi hanno avuto o avranno impatto sulla comunità locale e sulla loro economia.	5, 39

G4-EC8 Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate	39
G4-EC9 Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative.	34
Indicatori di performance ambientale	
G4-EN1 Materie prime utilizzate per peso o volume.	40
G4-EN3 Consumo diretto di energia nella organizzazione.	42
G4-EN6 Riduzione dei consumi energetici	42
G4-EN7 Riduzioni del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	42, 44
G4-EN8 Prelievo totale di acqua per fonte. Recupero acqua piovana e risparmio idrico	41
G4-EN9 Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua.	41
G4-EN16 Emissioni totali dirette di gas ad effetto serra per peso	42
G4-EN27 Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto.	42, 43, 44
G4-EN30 Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali.	43
Indicatori di performance sociale	
G4-LA1 Numero totale e tasso di nuove assunzioni e di turnover del personale.	31
G4-LA5: Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza	31,32
G4-LA6: Tipi di infortuni, tasso di infortuni sul lavoro, di malattia, di giornate di lavoro perse, assenteismo e numero totale di decessi, divisi per area geografica.	31,32
G4-LA9: Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per genere e per categoria di lavoratori.	31
G4-LA12 Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità.	30
Diritti umani	22
Società	
G4-SO1: Attività per cui è stata coinvolta la comunità locale, sono stati valutati gli impatti e sono stati implementati programmi di sviluppo.	34, 35, 36
G4-SO3: Percentuale e numero di attività monitorate per rischi legati alla corruzione e impatti significativi individuati.	11
G4-SO4: Comunicazione e formazione sulle politiche e procedure anti-corruzione.	16
G4-SO8: Valore monetario delle sanzioni significative e numero totale di sanzioni non monetarie per non conformità a leggi o regolamenti.	32
G4-SO11: Numero di reclami relativi agli impatti sulla società depositati, affrontati e risolti attraverso meccanismi per la risoluzione di reclami.	28, 32

*con descrizione sintetica.

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ ACER 2015

Ideato da *mediamo.net*

Progettazione: Giovanna Zacchi

Redazione testi: Giovanna Zacchi,

Nadia Paltrinieri

(Stampato nel mese di agosto 2015)

La realizzazione del presente documento è stata possibile grazie alla collaborazione ed alla piena disponibilità di tutto il personale di Acer Modena a cui va un sentito ringraziamento.





ACER MODENA
via Cialdini, 5 - 41123 Modena
tel 059 891 011 - fax 059 891 891
www.aziendacasamo.it

