



**AC&R
MODENA**
AZIENDA CASA EMILIA ROMAGNA
DELLA PROVINCIA DI MODENA



110
AC&R MODENA



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

esercizio 2015/2016



Indice

CHI SIAMO	PAG. 9
GOVERNO ISTITUZIONALE E STRUTTURA OPERATIVA	PAG. 11
I NOSTRI STAKEHOLDER	PAG. 18
MATRICE DI MATERIALITÀ	PAG. 23
LE NOSTRE RISORSE UMANE: I DIPENDENTI	PAG. 27
DIMENSIONE SOCIALE	PAG. 31
ATTIVITÀ COMPLEMENTARI	PAG. 42
DIMENSIONE ECONOMICA	PAG. 45
DIMENSIONE AMBIENTALE	PAG. 48

Nota metodologica

Il Bilancio di Sostenibilità è stato realizzato utilizzando le linee guida GRI (Global Reporting Initiative) nella versione G4.

Nello specifico il Bilancio è "in accordance" con il GRI-G4 a livello "core".

In questo bilancio sono stati confermati i temi rilevanti che sono stati mappati e condivisi all'interno di Acer Modena già precedentemente e sono stati utilizzati per fare l'analisi di materialità poi riportata nella "Matrice di Materialità che si trova a pag. 25.

Il lavoro di analisi ed attribuzione di valore era stato svolto internamente nel 2014 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 biennio 2015-2016 effettuata da ERVET nei confronti degli inquilini, dall'analisi di un questionario riproposto nel 2016 ai funzionari tecnici e amministratori dei principali comuni committenti nonché dalla annuale rilevazione del clima interno aziendale.

Perimetro del report

Il periodo di rendicontazione analizzato copre gli anni 2014, 2015, 2016 confermando che i valori 2016 di molti indicatori sono sufficienti a rappresentare la realtà dell'organizzazione. Il perimetro del report è interno all'organizzazione.

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

RACCONTARE DUE ANNI DI SOSTENIBILITÀ

Con questo 3° Bilancio di Sostenibilità presentiamo il biennio 2015 e 2016 a completamento di un ciclo di 6 anni nel quale Acer ha confermato risultati positivi sia dal punto di vista economico che sul fronte della sostenibilità sociale ed ambientale.

Ricordiamo che con il **Bilancio di Sostenibilità** si vogliono comunicare gli impegni assunti nei confronti degli **interlocutori** e rendere conto della capacità di mantenerli nel tempo, illustrando le **performance sociali, etiche, economiche ed ambientali**, nonché definendo 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 a servizio degli Enti Locali, affidabile e competente, in grado di offrire servizi diversi per le politiche abitative.

Nella strategia di Acer la sostenibilità ricopre un ruolo centrale ed è integrata nei sistemi di pianificazione e controllo; ciò ha trovato concreta attuazione e opportunità di sviluppo anche nell'applicazione della nuova metodologia applicata al fine di ottenere la certificazione di Qualità ISO 9001 - 2015

Il presente Bilancio di Sostenibilità è approvato come strumento di comunicazione ad integrazione al Bilancio di Esercizio 2016 che chiude con un **utile di € 26.447**; esso descrive gli effetti che l'attività dell'azienda produce sull'ambiente e sui propri interlocutori (stakeholder).

Missione e valori rappresentati nel 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.

I risultati e le attività intraprese sono puntualmente rendicontati in questo Bilancio, che abbiamo rinnovato nel rispetto delle linee guida GRI 4 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.

In occasione dell'anniversario per i 110 anni di IACP (ora Acer) si può affermare che l'attività dell'ente si è evoluta come è giusto che sia e alla tradizionale attività di gestione del patrimonio immobiliare pubblico, alla sua manutenzione e alla realizzazione di nuovi interventi edilizi, ha affiancato una serie di nuovi servizi a supporto delle Pubbliche Amministrazioni, divenendo soggetto attuatore di azioni mirate a gestire la complessità delle nuove Comunità, costantemente in crescita, soggette a continui cambiamenti e portatrici di nuovi bisogni. Ai servizi tradizionali Acer ha aggiunto **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.

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; per garantire conoscenza e trasparenza delle proprie azioni oltre a pubblicare sul proprio sito web www.aziendacasamo.it, ai funzionari dei Comuni che hanno la responsabilità della vigilanza sull'attività, offre la possibilità di collegarsi ad un sito web dedicato, INFOCASA, dove settimanalmente vengono caricati aggiornati i dati relativi al patrimonio in gestione.

A supporto dei 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 persegue l'obiettivo di contenere e controllare i costi della propria attività consapevole che le risorse pubbliche sono sempre più limitate e non trascura di fare le verifiche annuali sul mantenimento dei requisiti degli assegnatari per il mantenimento dell'alloggio di ERP, di operare con impegno per il recupero dei crediti nonché per effettuare una rigorosa verifica delle contabilità presentate dalle imprese per i lavori di manutenzione svolti.

Inoltre sia nelle nuove costruzioni che nelle ristrutturazioni Acer ricerca e applica soluzioni progettuali e nuove tecnologie per contenere i costi di gestione della casa, e realizza edifici a basso impatto ambientale e a consumo zero, o quasi zero, utilizzando fonti rinnovabili per garantire il rimanente fabbisogno, trasformandosi in soggetto in grado di gestire dal punto di vista tecnico ma anche amministrativo nuovi impianti tecnologici.

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.

Acer aderisce a **Federcasa**, l'associazione degli istituti, aziende ed enti che operano nel settore dei servizi pubblici afferenti la 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 confronto avviene anche a livello regionale tra le 9 Acer attraverso un coordinamento che dal 2016 è presieduto dal Presidente di Acer Modena.

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 che 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

Con questo documento Acer vuole fornire una rendicontazione che contenga una lettura omogenea del suo operato in un'ottica di sostenibilità e che rappresenti il valore aggiunto distribuito sul territorio. Essa intende inoltre trasmettere 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 Bilancio si pone l'obiettivo di migliorare ulteriormente e completare la comunicazione dell'ente verso l'esterno: questo sistema di controllo preserva l'efficiacia e la redditività della gestione aziendale.

Acer in breve: esercizio 2015 e 2016

€ € € Utile di esercizio € € €

2.907 €
nel 2015

26.447 €
nel 2016

Valore redistribuito

€ € € Volume d'affari € € €

12.773.680 €
nel 2015

12.390.858 €
nel 2016

Comuni serviti → 43

Unione di Comuni → 1

Provincia → 1



7.003
nel 2015



7.046
nel 2016

Alloggi gestiti

15.241
nel 2015

15.372
nel 2016



Utenti




75.194
nel 2015



74.685
nel 2016

Bolle di affitto emesse

27 
 dipendenti con
 servizio < 10 anni pari al
38,57



Tasso di turn over
 dei dipendenti:
0%

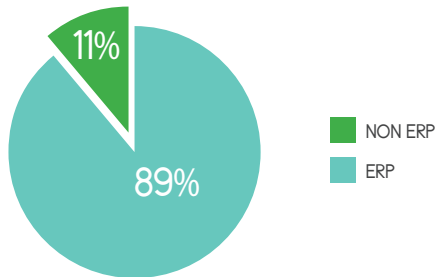
100%

ente pubblico economico



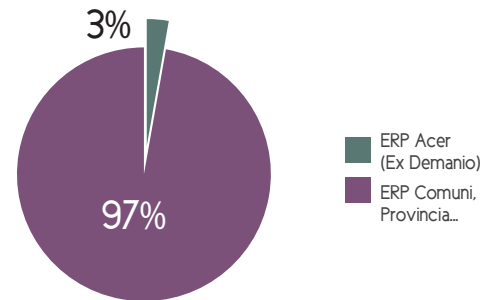
Patrimonio in gestione ad Acer 2016

Dei 7.046 alloggi gestiti, sono di edilizia
 residenziale pubblica (ERP) n. 6.282 e non ERP n. 764



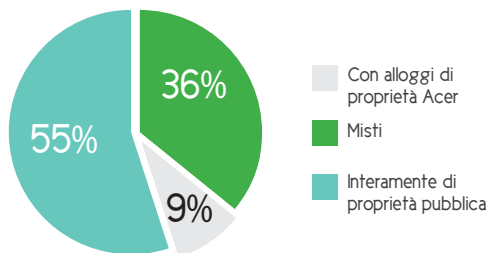
Proprietà ERP

Alloggi ERP in gestione n. 6282 di cui 214 di proprietà
 Acer e 6068 di proprietà di Comuni, Provincia...



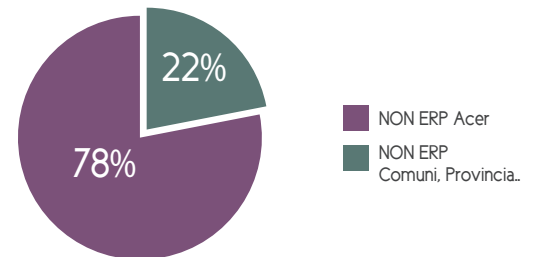
Fabbricati (2016)

Numero edifici completamente pubblici 443, numero
 edifici a proprietà mista 286, edifici di proprietà
 Acer n.70



Proprietà NON ERP

Alloggi NON ERP in gestione ad Acer n. 764 di cui 631
 di proprietà Acer e 133 di proprietà di Comuni, Provincia



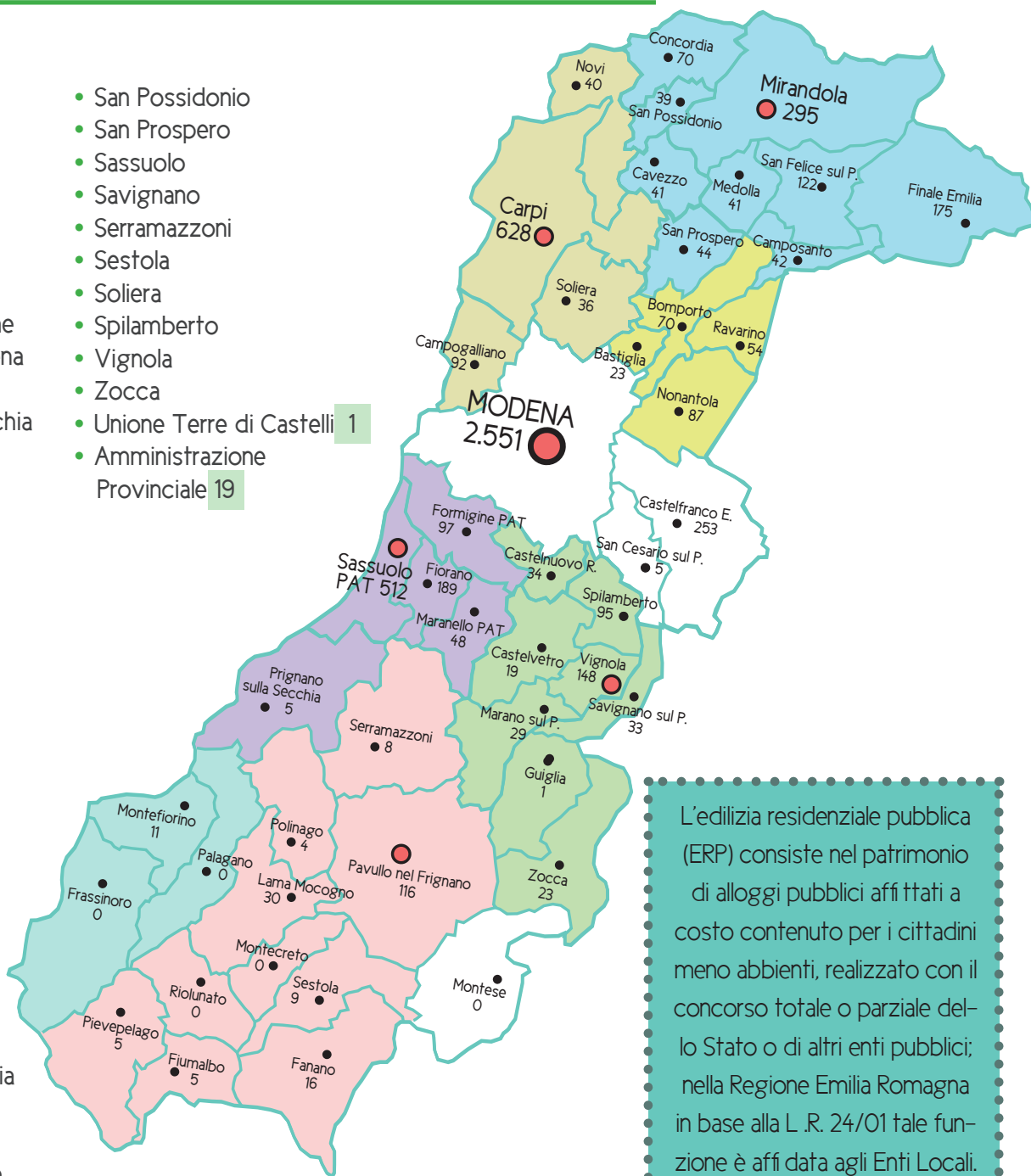
Acer è proprietaria di **543** autorimesse e **28** negozi

Acer opera in Provincia di Modena

Elenco comuni serviti:

- Provincia di Modena
- Bastiglia
- Bomporto
- Campogalliano
- Camposanto
- Carpi
- Castelfranco Emilia
- Castelnovo Rangone
- Castelvetro di Modena
- Cavezzo
- Concordia sulla Secchia
- Fanano
- Finale Emilia
- Fiorano Modenese
- Fiumalbo
- Formigine
- Guiglia
- Lama Mocogno
- Maranello
- Marano sul Panaro
- Medolla
- Mirandola
- Modena
- Montefiorino
- Nonantola
- Novi di Modena
- Palagano
- Pavullo nel Frignano
- Pievepelago
- Polinago
- Prignano sulla Secchia
- Ravarino
- San Cesario
- San Felice sul Panaro

- San Possidonio
- San Prospero
- Sassuolo
- Savignano
- Serramazzone
- Sestola
- Soliera
- Spilamberto
- Vignola
- Zocca
- Unione Terre di Castelli 1
- Amministrazione Provinciale 19



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.



CHI SIAMO

Acer Modena e la sua storia

L'Azienda, compie 110 anni, nata 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: da ente pubblico ad azienda di servizio con un bilancio che si sostiene con la propria attività prevalentemente a servizio di Comuni o loro Unioni, ma anche con la gestione di un proprio patrimonio immobiliare.

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. 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 nel tema delicato delle politiche abitative.

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 si distinguono in tre filoni

1

ciò che ACER svolge per gli Enti locali tramite contratti di servizio per la gestione del patrimonio comunale

2

ciò che ACER svolge per la gestione del proprio patrimonio avente una destinazione comunque sociale

3

servizi di ingegneria di carattere tecnico riguardante l'attività di progettazione, direzione lavori e stazione Appaltante sia in proprio che per conto terzi tramite la stipula di convenzioni specifiche

Nella gestione degli alloggi 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; in particolare ha sviluppato una approfondita conoscenza dei meccanismi, anche complessi, che regolano l'ERP. Acer Modena è consapevole che in questa fase storica di scarse risorse pubbliche è necessario ricercare altre fonti di guadagno in grado di offrire una certa prospettiva di lavoro a medio/lungo termine per i propri dipendenti andando a sviluppare quelle che vengono definite attività complementari. Tra queste si inseriscono la gestione delle agenzie case con il progetto Affitto casa Garantito, la gestione di Uffici casa comunali, la elaborazione di bandi ERP, la gestione di impianti fotovoltaici, la estensione delle funzioni di stazione appaltante per progetti comunali di tipo urbanistico.

Acer Modena gestisce 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.

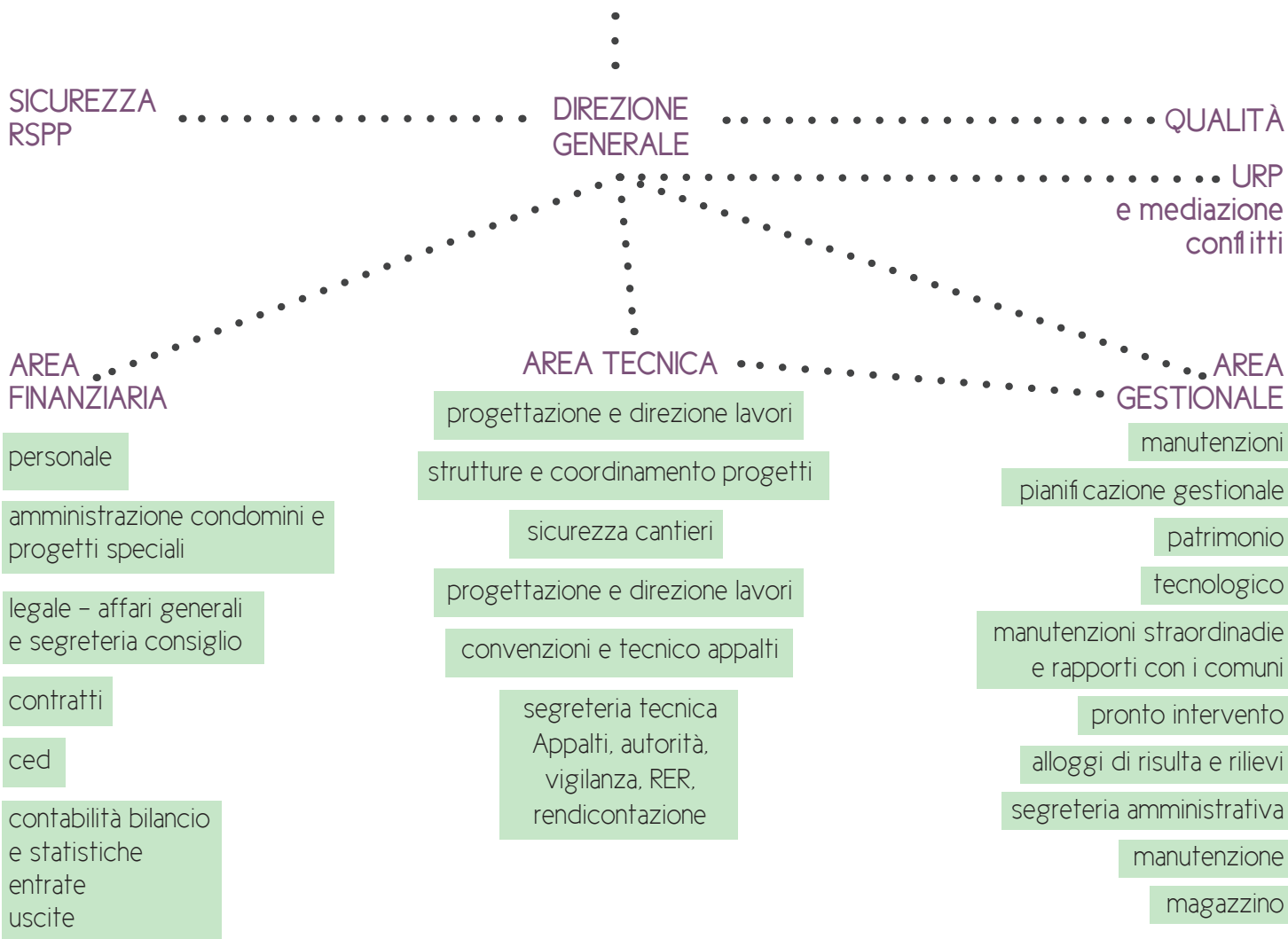


GOVERNO ISTITUZIONALE E STRUTTURA OPERATIVA

- 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



Acer Modena è un ente pubblico economico, dotato di proprio statuto, i cui organi amministrativi sono:

- la Conferenza degli Enti che 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 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 che si occupa del controllo della quadratura del bilancio, della documentazione contabile, delle rilevazioni contabili nonché della verifica di tutte le poste del bilancio.
- l'Ente di accreditamento che ha il compito di certificare il sistema Qualità -ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification.
- l'Organismo di Vigilanza previsto dal d.lgs.231/2001 che 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.
- DVR documento per la valutazione dei rischi nell'ambiente di lavoro che 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.

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.

I VALORI DI ACER: POLITICHE PER LA QUALITÀ

Garantire

la qualità dei propri servizi, in una visione di continuo miglioramento, sia verso i clienti utenti-committenti sia verso il personale dipendente con l'applicazione di un Servizio Gestione Qualità nel rispetto della norma ISO 9001: 2015

Assicurare

la massima trasparenza verso gli Enti ed i Committenti mantenendo la certificazione di bilancio e la certificazione di qualità

Soddisfare

l'utenza effettuando costanti indagini di customer satisfaction per recepire la meglio le loro esigenze circa i servizi erogati, al fine di adeguarli costantemente e migliorarli sia in termini qualitativi che temporali

Pubblicizzare

gli standard di servizio che l'Azienda intende assicurare

Valorizzare

i collaboratori adeguando costantemente il livello di preparazione attraverso un'opera di coinvolgimento e formazione continua.

Assicurare

ai partner ed ai fornitori il puntuale rispetto degli accordi pattuiti nello spirito di chiarezza e di collaborazione necessari

Sviluppare

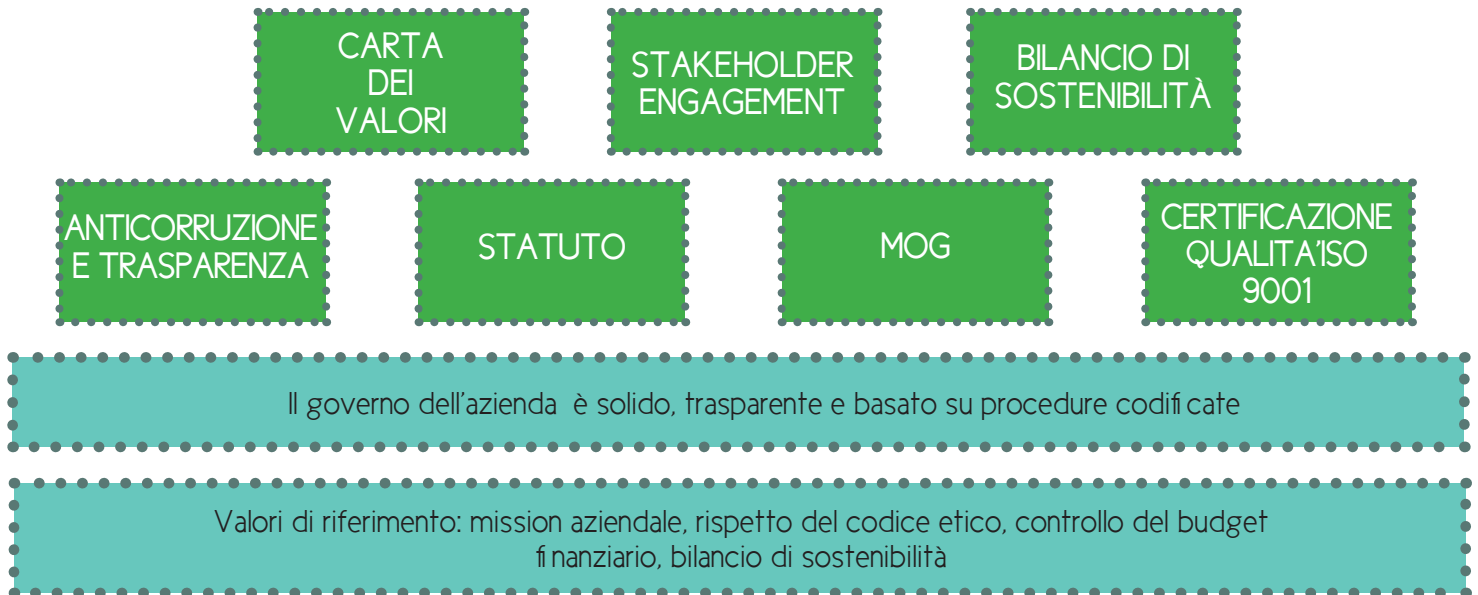
forme alternative nella fornitura di servizi ricercando possibili forme di collaborazione con altri Enti e Aziende private

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.

I nostri strumenti di governance:



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 del D.L. 50/2016
- 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
- Con delibera del CDA n. 26 del 27 marzo 2015 è stato approvato il Piano per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza
- Con delibera del CDA n 82 del 28/10/2016 è stato approvato il documento "Analisi degli aspetti ambientali e di gestione dei rifiuti di cantiere e individuazione responsabile ambiente di Acer nel modello di organizzazione e gestione di cui al d.L. 231/2001"

Tutti i documenti sopra indicati sono scaricabili dal sito web di ACER Modena.

RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI 2015

Alcuni obiettivi posti del precedente bilancio di sostenibilità sono stati sviluppati:

- è aumentato il numero di alloggi in diretta gestione condominiale
- nel rendiconto a consuntivo è stata inserita la presenza a diverso titolo di operatori Acer sul territorio, gli interventi effettuati di accompagnamento all'abitare ERP dei nuovi assegnatari per promuovere azioni di responsabilizzazione alla cura del bene pubblico, la casa, ricevuto in uso.
- sono stati progettati e/o realizzati diversi interventi di riqualificazione energetica in edifici ERP
- le procedure attuate nei confronti delle ditte che hanno avuto contratti di manutenzione, che consentono un maggiore controllo sulla qualità dei lavori e sulla sicurezza dei cantieri, non hanno consentito ancora di ottenere una riduzione significativa dei tempi di consegna degli alloggi in manutenzione
- la complessità del bando europeo per l'affidamento dei lavori di manutenzione completato solo nel 2017 non ha consentito di rilevare il gradimento del modo di operare di Acer nei confronti dei fornitori
- la realizzazione della customer satisfaction nei confronti degli enti committenti per verificare il gradimento del servizio erogato anche per le modalità di rendicontazione.

Attività promozionali e di comunicazione:

Comunicazioni corrette e trasparenti nei confronti dei committenti ; mantenere un dialogo con gli inquilini offrendo servizi di informazione e accompagnamento verso la residenza in alloggi sociali ricordando diritti e doveri degli stessi; il calendario inviato a fine anno si inserisce in questo obiettivo.

L'esperienza sviluppata nel campo della mediazione sociale ha consentito ad un proprio dipendente di ottenere il ruolo di coordinatore dei mediatori delle altre Acer e il suo coinvolgimento nel gruppo nazionale in Federcasa.

ACER impegnata nello studio e nell'applicazione delle nuove normative in campo energetico alle nuove costruzioni e nelle ristrutturazioni ha offerto l'opportunità di promuovere presso i comuni/committenti le possibilità di accedere a finanziamenti specifici e di offrire il supporto tecnico, attività impegnativa ma che esprime la professionalità presente in azienda.

La disponibilità a rappresentare le esperienze acquisite nell'ambito di convegni o corsi diffondono le conoscenze tecniche sviluppate e la capacità di innovazione.

Organizzazioni :

- Convegno "Acer Modena: una risorsa dei Comuni per i Comuni" 9 ottobre 2015
- "Esperienze, problematiche e soluzioni per la riqualificazione nell'edilizia residenziale pubblica" seminario tecnico AESS 2015
- Percorsi formativi sulle tematiche della residenza in ERP, responsabilità ed esperienze di Acer nel confronto con chi opera nei comuni per l'assistenza sociale; incontri strutturati con le Unioni di Comuni
- Formazione su processo del cambiamento, comunicazione interna gestione per Servizi Sociali del Comune di Fiorano (2015) e ACER Piacenza (2016)
- "Seminario mediazione sociale Emilia Romagna" Bologna, 18 febbraio 2016
- Seminario tecnico e visita in cantiere "Costruire e riqualificare sostenibile in legno cemento: materie prime naturali, processo produttivo a basso impatto, posa a secco" 21 aprile 2016 presso la sede AESS
- Iniziativa "Cittadini attivi: bell'idea ma..." 18 ottobre 2016
- Lezione tecnica presso Università di Bologna su "Efficientamento involucro edilizio" 24 ottobre
- Riqualificazione edifici pubblici relazione al convegno AESS - Settimana dell'Architettura 2016



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

Bilancio di Sostenibilità: strumento di rendicontazione e di governance



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 inesprese 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

Nel 2015 E 2016 ERVET ha effettuato le annuali indagini di customer satisfaction con interviste telefoniche a inquilini Acer con criteri statistici; la precedente versione 2014 chiudeva 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 degli interventi di manutenzione; per contro si conferma elevato il valore assegnato alla qualità dell'alloggio e al sistema dell'accoglienza degli inquilini. Con il 2016 compare un miglioramento nel giudizio rilasciato dagli intervistati anche per la manutenzione degli alloggi

Un'analisi sintetica rappresenta il giudizio espresso dagli intervistati per i servizi erogati suddivisi in diverse categorie.

INDICATORE	2016 QUALITÀ PERCEPITA CON VOTO DA 1 A 10
Qualità dell'alloggio	7,94
Accessibilità dell'alloggio	7,93
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	6,91
Sicurezza degli spazi comuni	7,10
Informazione per il rispetto dei regolamenti	6,75
Rendicontazione spese comuni	7,52
Cortesia ed educazione del personale	9,34
Competenza ed affidabilità del personale	8,17
Trasparenza e chiarezza dei servizi	8,28
Modalità di accesso telefonico ai servizi	8,13
Modalità di accesso diretto ai servizi	9,28
Tempestività di intervento in caso di guasto	6,45
Efficacia degli interventi di manutenzione	8,17
Insieme delle attività dei ACER Modena	8,39

Relativamente agli indicatori che riguardano gli interventi di manutenzione le risposte date sono state per il 50% circa degli intervistati in quanto gli altri hanno dichiarato di non averne avuto la necessità negli ultimi due anni. Questa rilevazione continua ormai da 15 anni ad offrire spunti di analisi di approfondimento e sprona alla ricerca di azioni di miglioramento.

Customer Satisfaction funzionari ed amministratori dei Comuni

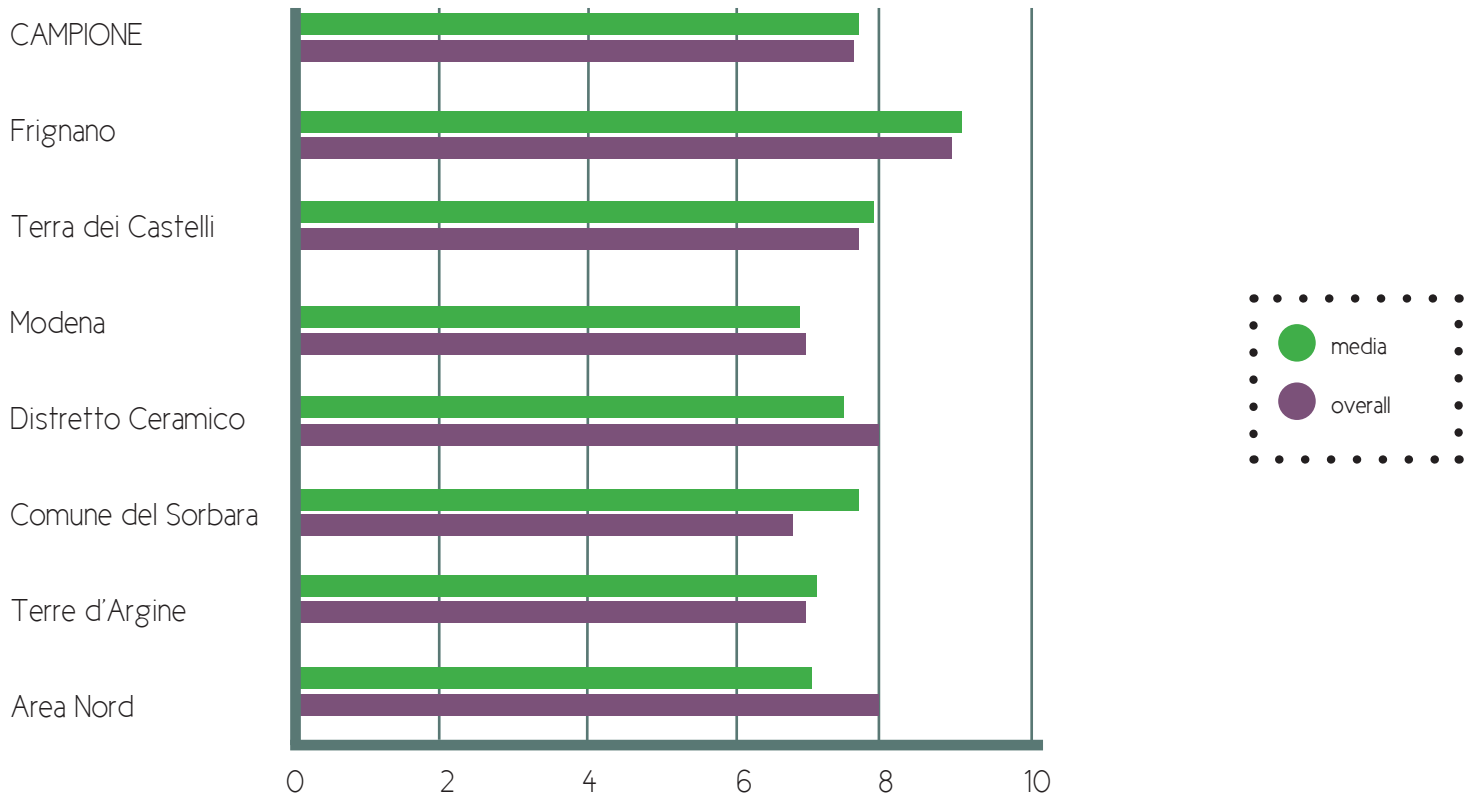
Per questa edizione del Bilancio di sostenibilità ci si è concentrati sulla rilevazione del grado di soddisfazione del servizio erogato da parte di funzionari ed amministratori degli enti che hanno affidato ad Acer la gestione dell'ERP avvalendosi di un istituto di ricerca regionale ERVET con personale esterno ad Acer al fine di raccogliere opinioni non mediate. Questa ricerca è stata condotta tra la fine del 2016 e l'inizio del 2017 con interviste dirette a rappresentanti di 16 Comuni e 6 Unioni di Comuni utilizzando come elemento comune un questionario costruito insieme nella precedente rilevazione del 2013. L'esame degli esiti della ricerca conferma il precedente giudizio sostanzialmente positivo e ha evidenziato come vi siano alcune aree d'azione che richiedono miglioramento come il tempo delle manutenzioni degli alloggi sfitti, e in particolare ci si aspetta maggiore presenza sul territorio con azioni di accompagnamento all'abitare e sostegno nelle situazioni conflittuali condominiali, nonché alcune rendicontazioni puntuali.

Punteggi medi per Servizi aggregati (media sull'intero campione d'indagine)

CAMPO	SERVIZI	PUNTEGGIO MEDIO
A	Gestione contratti	7,77
B	Gestione ricavi	7,58
C	Gestione assegnatari	8,01
D	Gestione patrimonio immobiliare	7,69
E	Manutenzione straordinaria	7,26
F	Gestione manutenzioni ordinarie	7,01
G	Gestione condominiale e sociale	8,34
H	Servizi di ingegneria	7,79
I	Servizi di informazione	7,85
MEDIA		7,70
Domanda "overall"		7,65

È importante segnalare come la rilevazione confermi che in quasi tutte le Amministrazioni siano almeno due, se non tre, le strutture e gli assessorati interessati: se la materia della casa pubblica è, infatti, generalmente allocata presso l'Assessorato competente al "welfare" e/o ai servizi sociali non è così per quanto attiene le politiche abitative, gli aspetti tecnici e immobiliari che interessano anche l'Assessorato all'Edilizia, gli Uffici Tecnici comunali e quelli del Patrimonio.

La tabella sotto riportata rappresenta il giudizio complessivo espresso per ambito territoriale.



Analisi di 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 la necessità di una maggiore circolazione delle informazioni e ci si aspetta un maggiore coinvolgimento nelle decisioni.

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



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, 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 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; essendo trascorso un tempo limitato (24 mesi) e non essendo intervenute modifiche normative né organizzative viene riproposta la matrice del 2014.

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.

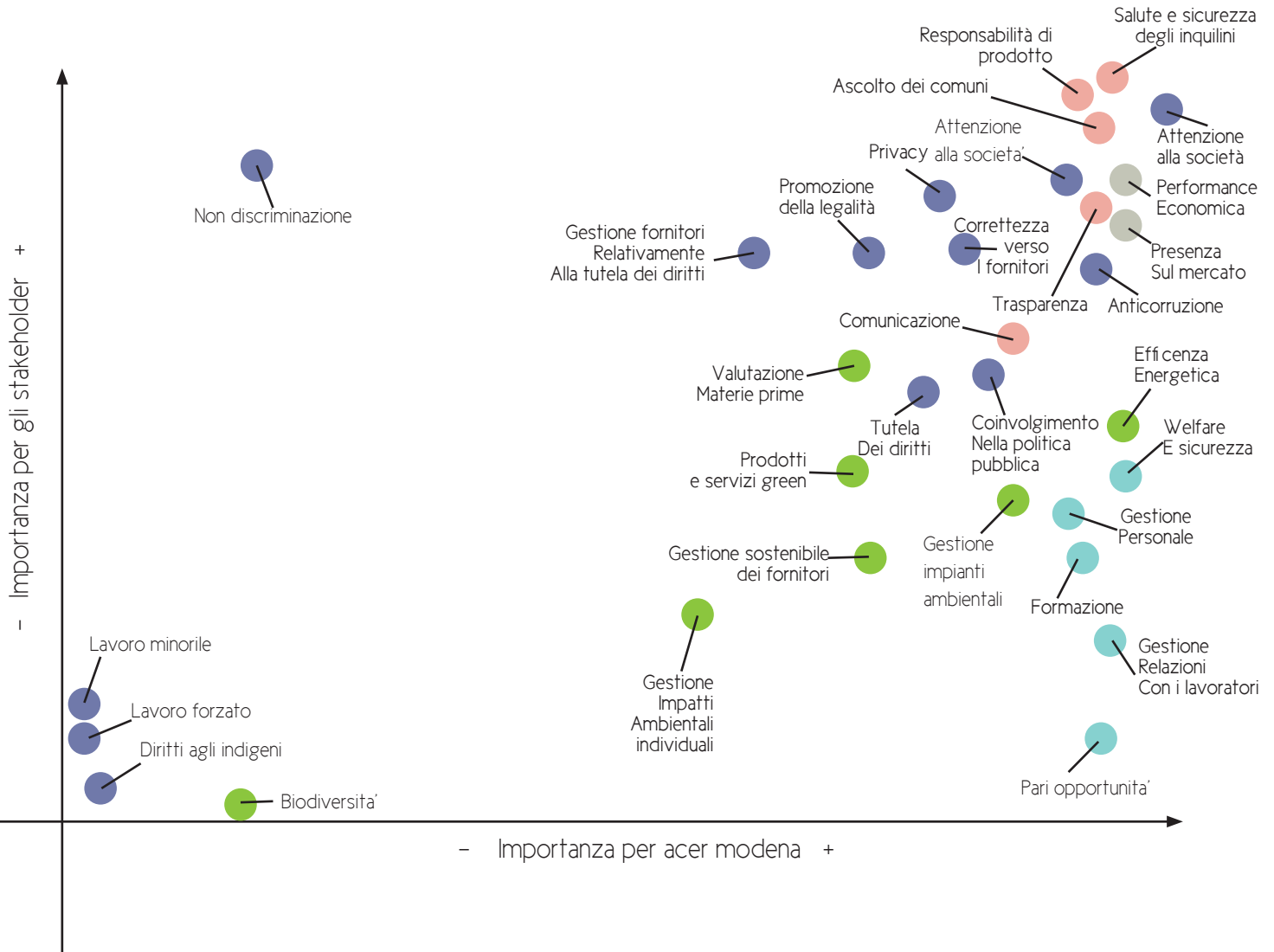
E' inoltre importante sottolineare come alcuni argomenti non risultano rilevanti in quanto fondanti la Mission dell'ente; tra questi notiamo la "non discriminazione" di fasce deboli della popolazione.

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.

Matrice di materialità



Risultati percorso di ascolto

PUNTI DI FORZA

- GESTIONE CONTRATTI
- COMPLETEZZA
- TRASPARENZA
- PROFESSIONALITÀ
- DISPONIBILITÀ
- BUONA AMMINISTRAZIONE
- SUPPORTO LEGALE
- RIQUALIFICAZIONE ENERGETICA
- GESTIONE MOROSITÀ
- COMPETENZA TECNICA

AREE DI MIGLIORAMENTO

- GESTIONE RAPPORTI CON I FORNITORI
- INTERVENTI VELOCI DI MANUTENZIONE
- PIÙ CONTROLLI NELLE MANUTENZIONI
- AZIONI DI ACCOMPAGNAMENTO ALL'ABITARE
- VALORIZZAZIONE PATRIMONIO ACER
- MIGLIORARE LA COMUNICAZIONE INTRAZIENDALE
- POTENZIAMENTO DELLA GESTIONE CONDOMINIALE
- COMPLETAMENTO RECUPERO STABILI LESIONATI SISMA 2012

DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI 2017-2018

- Nel prossimo biennio sarà necessario investire ancora nei servizi complementari e in particolare nel potenziare la gestione condominiale dei condomini pubblici, e sviluppare l'agenzia casa
- Verificare attraverso la gestione controllata delle imprese edili nell'ambito degli impegni assunti con L'Accordo Quadro il raggiungimento dell'obiettivo di accorciare i tempi di attesa per la manutenzione degli alloggi, e effettuare il rilievo del gradimento del modo di operare di Acer nei confronti dei fornitori.
- Migliorare le rendicontazioni puntuali per gli enti committenti e avviare le procedure per il rinnovo del contratto di servizio per la gestione degli alloggi ERP o ERS
- Realizzare un'azione di verifica del grado di soddisfazione dei servizi nei confronti dei fornitori
- Nell'attuare il programma di investimenti con fondi regionali ed europei orientati prevalentemente a interventi di riqualificazione energetica degli edifici.
- Dare avvio ai cantieri per la ricostruzione degli ultimi edifici demoliti causa sisma 2012 per complessivo 35 alloggi
- Migliorare le modalità di informazione interna all'Acer e di rendicontazione verso l'esterno
- Programmare azioni per migliorare il rendimento del patrimonio Acer



LE NOSTRE RISORSE UMANE:
I DIPENDENTI

Questo bilancio è rivolto anche alle donne e gli uomini che lavorano in 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;

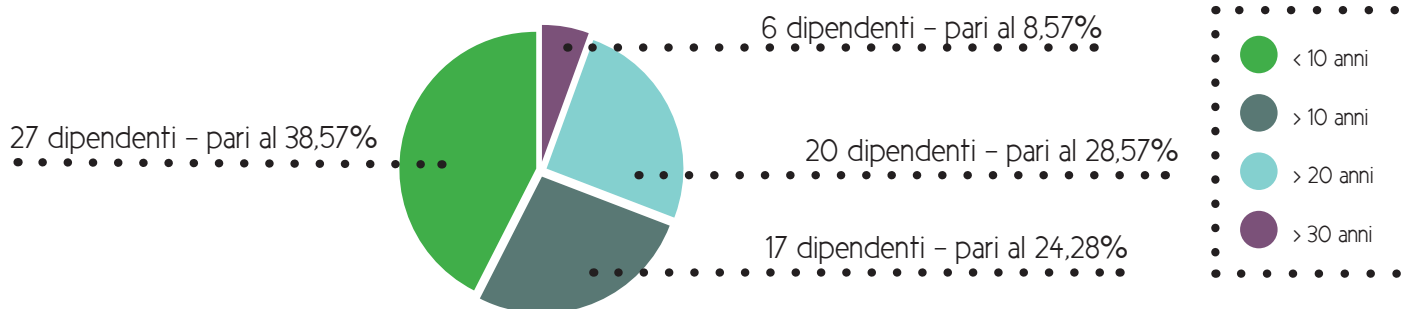
Acer consapevole del grande valore per la propria attività rappresentato dal proprio personale ne assicura condizioni di lavoro adeguate e il coinvolgimento costante nel raggiungimento degli obiettivi pianificati, attraverso percorsi di formazione continua e un'informazione puntuale anche nei confronti 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 (2016)

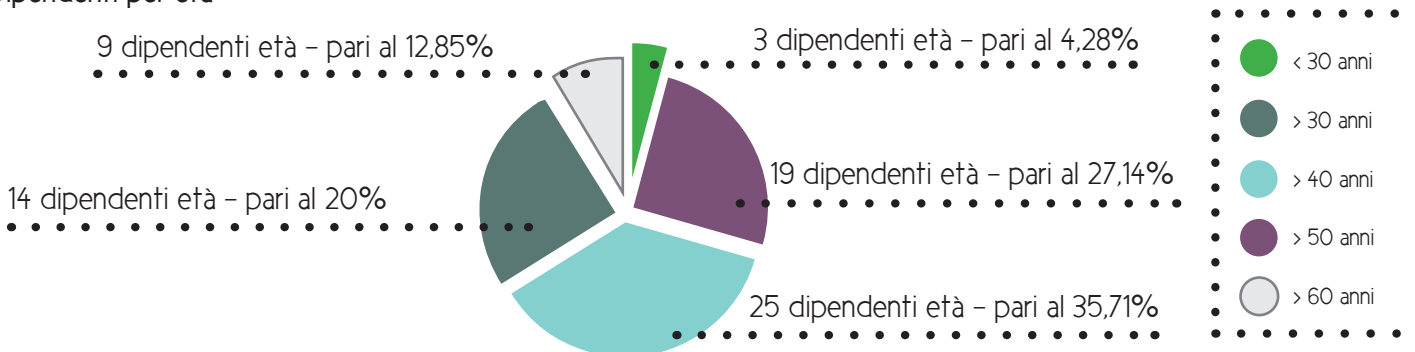


QUALIFICA	N. Totale	Donne	Uomini
Dirigenti contratto Federmanager	4	2	2
Area Quadri	4	2	2
Area A	31	9	22
Area B	28	14	14
Area C	3	3	0
TOTALE	70	30	40
a part-time	5	4	1

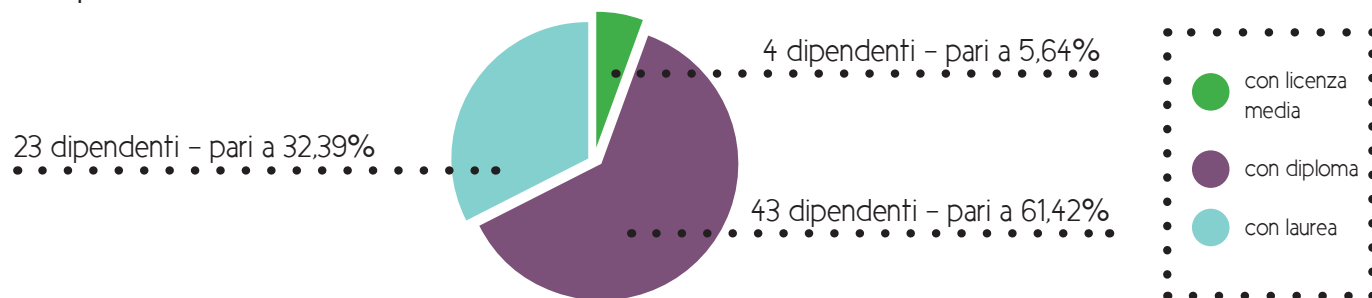
Dipendenti per anzianità di servizio



Dipendenti per età



Dipendenti per scolarizzazione



Tutti i dipendenti sono residenti in provincia di Modena o limitrofe, 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

Un'equa rappresentanza di genere, nei ruoli apicali; tra i dipendenti 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 non esistono differenze tra uomini e donne, per quanto riguarda il trattamento economico. Viene applicato un orario flessibile pur nel mantenimento delle compresenze necessarie al corretto svolgimento delle attività.

Le assenze da lavoro per malattia rappresentano circa il 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 pressoché mancanza di turn over, potendosi così ottimizzare le risorse impiegate per la formazione del personale.

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.

	2014	2015	2016
costo formazione	20.322,17	11.519,28	15.197,01
n. corsi interni	2	4	6
n. corsi esterni	53	41	52
n. partecipanti	95	267	340

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.

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.

Sicurezza sul lavoro

è tra gli 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..

I 2 infortuni aperti nel biennio sono dovuti a incidenti nel tragitto casa-lavoro per complessivi 29 gg di perdita lavoro.

In Acer sono presenti 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 realizza regolarmente verifiche sulla sicurezza dei cantieri; negli ultimi anni il numero di infortuni è stato 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.

Anche nel 2016, 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.

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

Le organizzazioni sindacali RSU: I sindacati dei dipendenti, rappresentati all'interno dell'azienda da personale eletto (n.2 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, dai rispettivi rappresentanti territoriali.



DIMENSIONE SOCIALE

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 utenti, cioè chi abita all'interno degli alloggi.

I Committenti

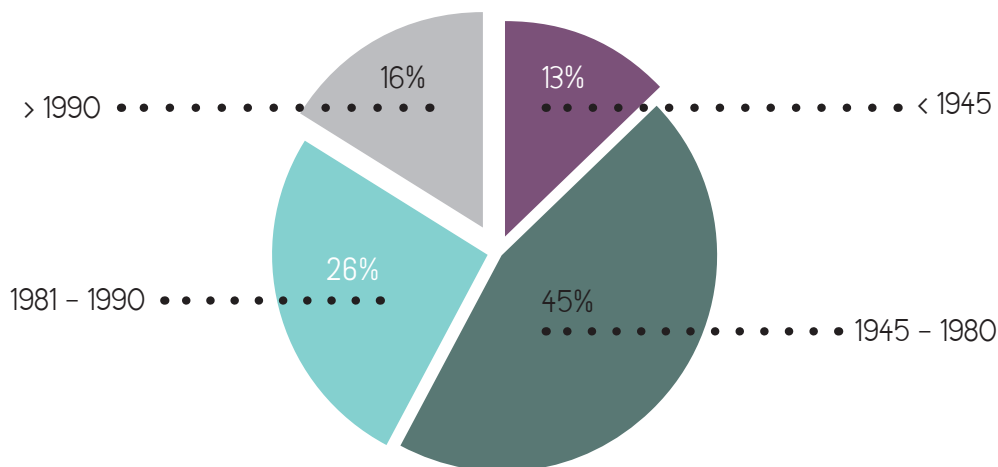
Sono identificati con i Comuni, Provincia, altri enti pubblici, con i quali sono stati stipulati contratti di servizio; con Acer gli enti locali possono gestire in modo integrato il proprio patrimonio di edilizia residenziale pubblica e i relativi assegnatari oltre a poter esercitare anche altre funzioni 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 2015-2016 non si sono verificate occupazioni abusive di edifici ERP.

Da studio RSE (2015) sul patrimonio ERP in Emilia Romagna risulta il patrimonio suddiviso per periodo di costruzione:



Il patrimonio in gestione è stato costruito per 80% prima degli anni 90 ne consegue che necessità 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 7.045).

Gli alloggi ritirati e messi in manutenzione vengono ridati in disponibilità per nuovi contratti;

SPESO PER INTERVENTI DI MANUTENZIONE IN €	2014	2015	2016
per alloggi ed edifici in gestione e di proprietà	6.509.931	5.922.901	6.848.177

FINANZIAMENTI RESIDUI DA LEGGI VARE UTILIZZATI PER MANUTENZIONE STRAORDINARIA O NUOVA COSTRUZIONE	2014	2015	2016
Lg.457/77, Lg.560/93, Lg.513/77, D.R. 501/03, D.R.344/10, D.R.1358/10	2.888.739	1.170.993	1.270.339

Tuttavia considerata la progressiva diminuzione delle entrate per effetto della crisi economica che ancora 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 corrispondono al 6-7% del totale.

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 che richiede interventi in sequenza di diverse professionalità (muratore, idraulico, falegname etc.); il frequente cambio di imprese per effetto degli esiti delle gare pubbliche di affidamento lavori, implica la necessità di formare continuamente nuove maestranze alle esigenze di Acer; l'insieme di questi fattori non consente ancora di avvicinarsi al rispetto di troppo stretti tempi assegnati dai Comuni nel contratto di servizio; resta un obiettivo di azione di miglioramento.

L'accompagnamento all'abitare nell'edilizia residenziale pubblica dei nuovi assegnatari individuati dagli enti proprietari degli alloggi, avviene alla stipula del contratto con una prima illustrazione dei loro diritti e doveri, la fornitura dei 5 regolamenti comunali e prosegue con le informazioni circa l'attività di Acer che provvede ogni anno a calcolare il canone mensile, al controllo del mantenimento dei requisiti per la permanenza in ERP, e che effettuerà le azioni necessarie al recupero di eventuali crediti in collaborazione con i servizi sociali, fino ad arrivare al rilascio dell'alloggio; potrà esserci un'azione di inserimento sociale nel condominio, soprattutto per le assegnazioni di interi fabbricati accompagnando la costituzione dell'assemblea condominiale e seguendo nel tempo le relazioni che si instaurano tra i residenti al fine di limitare la formazione di conflitti.

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 annuali di locazione

CONTRATTI SOTTOSCRITTI	2014	2015	2016
Nuove assegnazioni ERP	297	212	257
Cambi	130	112	94
Volture e subentri	53	45	50
Altri	5	104	151
TOTALE	485	473	552

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 calo delle entrate.

CANONI	2014	2015	2016
Canoni fatturati ERP e NON ERP	11.261.754	11.338.683	11.061.026
N. bolle mensili emesse totali	74.819	75.194	74.685
Canone medio ERP (valore in €)	137,89	138,51	133,20

Il controllo delle entrate, l'aggiornamento dei canoni dovuti e il recupero crediti mantiene in equilibrio in sistema costi/ricavi; da evidenziare che il 68% degli assegnatari ERP ricade in area di protezione cioè a canone minimo, con un incremento percentuale del 2% negli ultimi 2 anni e motiva la riduzione complessiva delle entrate.

LIMITE REDDITO ISEE (€)	2016	
	% SUL TOTALE NUCLEI	CANONE MEDIO/MESE
Fino a 7.500	57,51%	€ 79,85
Da 7.500 a 17.154,30	34,15%	€ 187,94
Da 17.154,31 a 34.308,60	6,99%	€ 302,87
Maggiore di 34.308,61	0,16%	€ 398,56
Dichiarazione ISEE non presentata	0,16%	€ 401,91
ISEE NON PRESENTE	1,03%	€ 63,49

La morosità annuale per canoni non riscossi è aumentata negli ultimi anni e si mantiene sul 10-12% del fatturato anche se nel 2016 si avverte una battuta di arresto e una lieve inversione di tendenza, ne consegue un aumento di attività per tenere controllato il fenomeno; con l'attività di recupero crediti la morosità consolidata rappresenta un 5-6%.

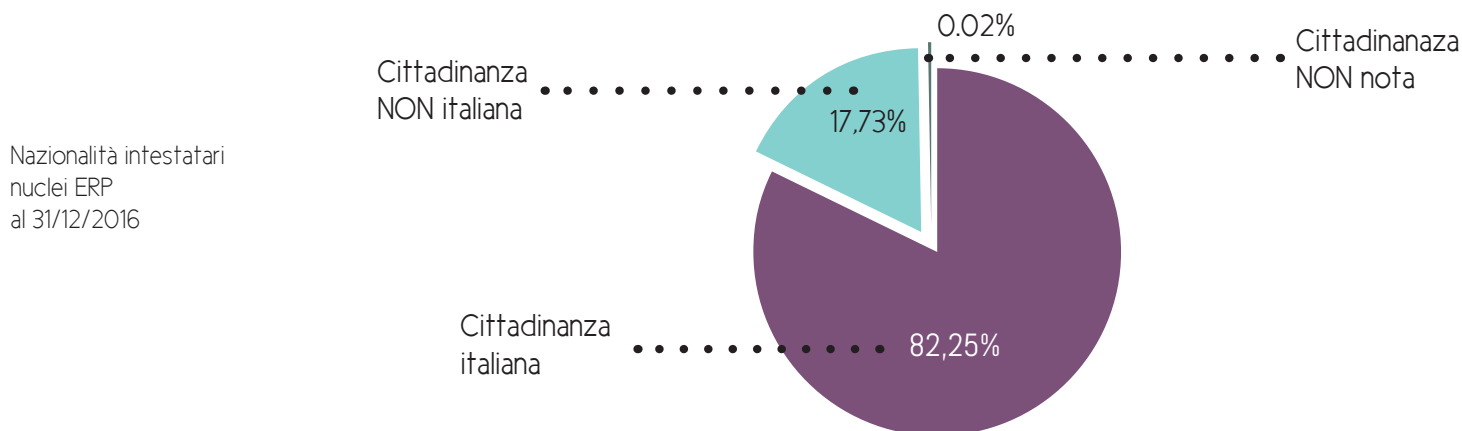
AZIONI PER IL RECUPERO DEI CREDITI	2014	2015	2016
Morosità annuale in €	1.368.462	1.485.924	1.173.675
Lettere sollecito inviate	1.491	2.020	2.101
Solleciti saldati	408	773	873
Solleciti parzialmente saldati o non saldati	1.083	1.247	1.228
Accordi di rateizzazione/riconoscimenti di debito iniziati nell'anno	559	508	429
Morosità recuperata nell'anno in €	1.113.836	1.021.968	1.254.420
N. alloggi liberati per sfratti o decadenza	67	60	56

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

PRATICHE PER INSOLUTI CONDOMINIALI	2014	2015	2016
Solleciti inviati agli utenti per morosità da spese condominiali	2.735	2.943	2.661
Pagamenti effettuati dagli utenti a seguito solleciti	583	666	609
Pratiche di liquidazione di Acer agli amministratori condominiali	2.487	2.299	2.142
Anticipo spese condominiali in €	679.920	644.887	568.578

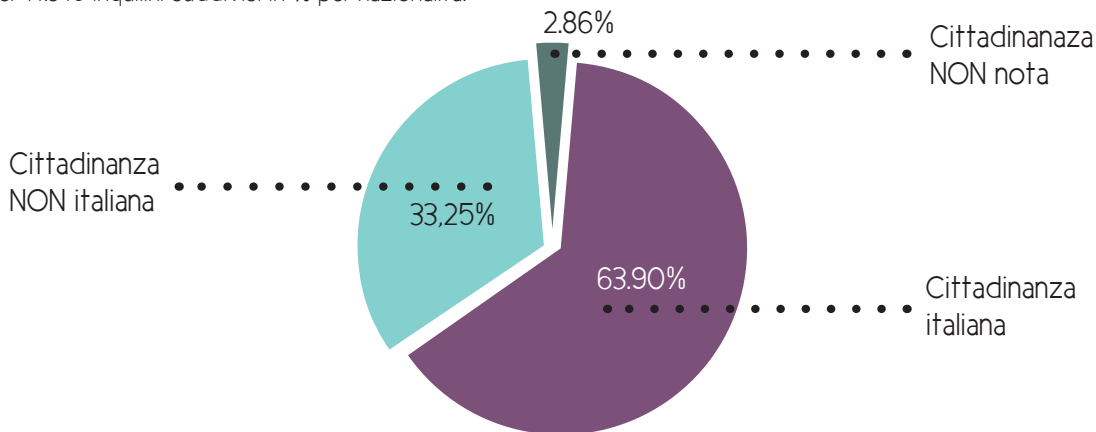
Gli utenti

O assegnatari sono i Cittadini aventi i titoli per l'edilizia sociale ERP, per l'edilizia agevolata-convenzionata e/o edilizia per categorie speciali.

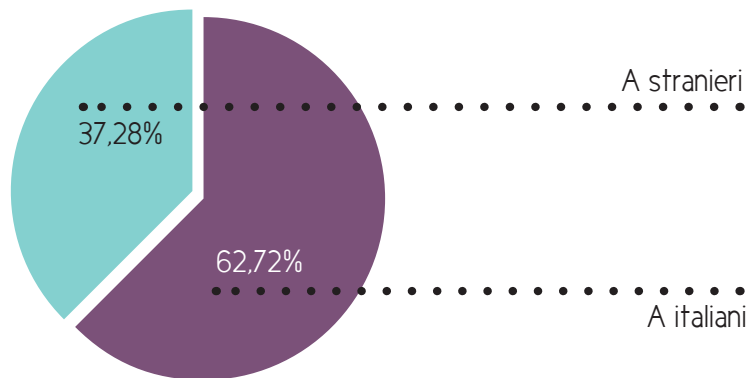


Analisi composizione utenza ERP per 14.345 inquilini suddivisi in % per nazionalità:

Nazionalità intestatari
inquilini ERP
al 31/12/2016



% nuove assegnazioni
ERP nel 2016



Analisi composizione utenza per professionalità fare grafico a torta ed eliminare la tabella

Analisi composizione utenza per professionalità

PROFESSIONE (%)**	2014	2015	2016
Pensionati	23,99	24,00	23,14
Dipendenti e assimilati	20,53	20,07	19,67
Minori - studenti	28,38	27,42	25,44
Disoccupati - cassaintegrati	16,76	17,53	18,19
Professionisti e autonomi	0,98	0,84	0,85
Casalinghe	8,89	8,95	9,06
Altro	0,43	1,18	3,65

Per il 2016, il numero degli utenti per i quali è disponibile il dato sulla professione è 13774

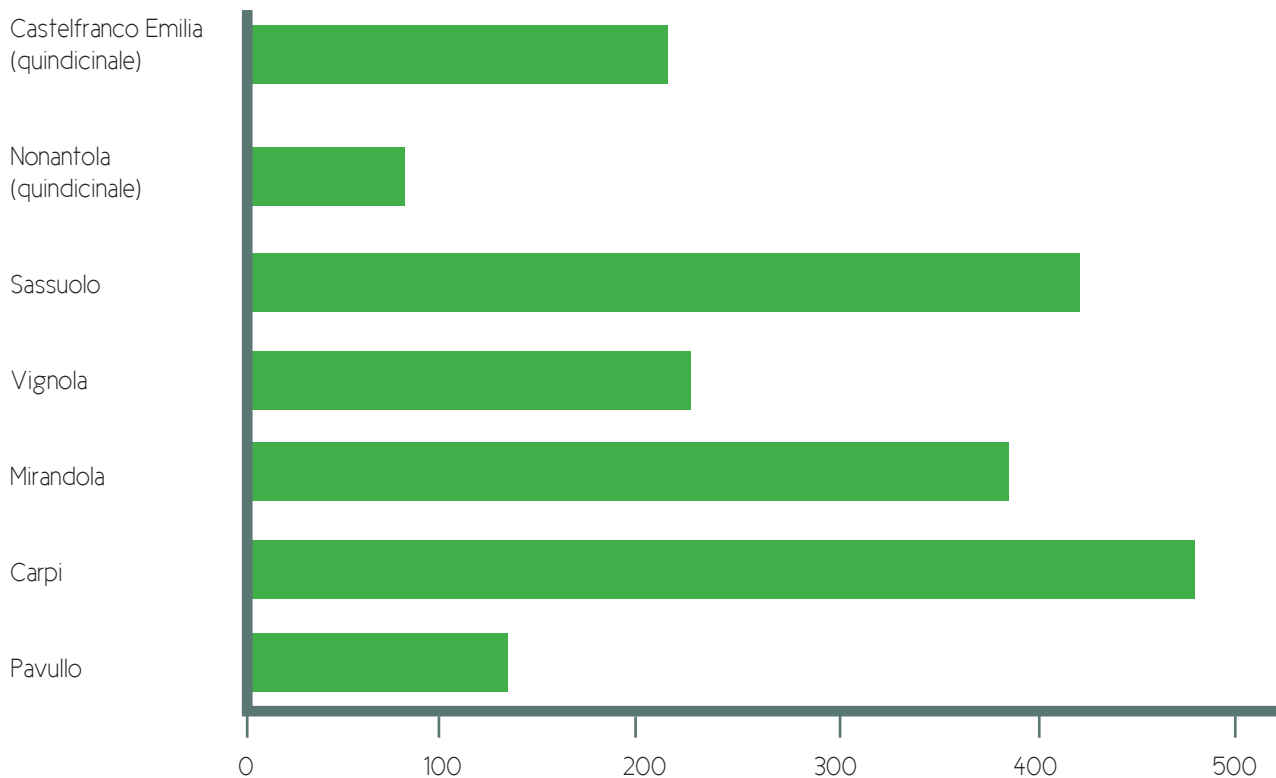
Il personale di Acer è formato per rispondere con cortesia e competenza alle richieste degli inquilini e in un sistema condiviso si turna per poter garantire la presenza qualificata negli orari di sportello; la scelta aziendale fatta è stata quella di utilizzare personale attivo e non quella di affidare 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.

Numero utenti che si sono rivolti all'URP di Modena

ACCESSI AGLI SPORTELLI URP DELLA SEDE PER TIPOLOGIA:	2016
Contratti	1436
Manutenzione	1373
Condomini	662
Canone	2341
Legale	1226
Presenze sportelli decentrati	2149
TOTALE PRESENZE	9.187

Sono inoltre stati attivi 6 sportelli territoriali (Carpi, Mirandola, Castelfranco/Nonantola, Vignola, Sassuolo, Pavullo).

ACCESSI AGLI SPORTELLI DECENTRATI 2016



Il disagio sociale e la gestione dei conflitti

Acer con proprio personale dipendente, anche in collaborazione con i servizi comunali e riducendo ultimamente l'apporto di cooperative sociali, affronta situazioni conflittuali di disagio di singoli o a livello condominiale.

DATI	2014	2015	2016
Utenti seguiti a Modena in collaborazione con i Poli Sociali	26	26	77
Utenti seguiti in provincia	28	30	30
Situazioni collettive (condominiali) seguite	16	12	17
n. Assistenti sociali di riferimento	34	37	38
Gestione conflitti	3	12	11
Altre situazioni seguite	0	1 + 3	0
Festa dei Vicini, numero condomini coinvolti	7	4	5

L'attenzione all'utenza si esprime con l'impegno nel campo della mediazione sociale, attività a supporto agli operatori dei Servizi Sociali dei Comuni nell'affrontare casi specifici con l'obiettivo di prevenire o contenere i conflitti in ambito condominiale ricercando il benessere abitativo e favorendo la conoscenza e l'accoglienza dei residenti. Se valutato necessario e opportuno si attiva a supporto degli inquilini stranieri l'ausilio di mediatrici interculturali.

Da giugno 2015 sono avviati interventi di accompagnamento all'abitare, per facilitare sia la migliore corresponsabilità da parte degli assegnatari nei fabbricati di nuova costruzione, sia la migliore integrazione possibile dei nuovi condomini nei contesti abitativi. I suddetti interventi hanno visti coinvolti nel 2016 n.78 nuclei familiari.

Mediazione sociale come investimento per il benessere abitativo

Il ritorno positivo di azioni di accompagnamento all'abitare, di tutoraggio nella gestione dei costi abitativi, di formazione alla corretta conduzione degli alloggi, di sostegno ad un positivo e responsabile utilizzo degli spazi comuni è macroscopicamente evidenziabile e se ne potrebbero stimare anche i reali effetti economici. Investire in collaboratori competenti e risorse nella gestione delle relazioni significa poter abbattere sul breve termine i costi derivanti da reiterati, a volte inutili, ricorsi a sportelli informativi, da complesse e difficilmente esaustive telefonate a svariati uffici, da sopralluoghi assolutamente evitabili. La mediazione sociale è quindi un ambito nel quale crediamo debba radicarsi l'impegno per poter contenere i costi di gestione e favorire la crescita di una cittadinanza attiva e responsabile che è un bene importantissimo per tutta la nostra società.

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

Nei confronti degli utenti/assegnatari

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 alloggio 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 alloggio 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.

Gli inquilini restano al centro della nostra attenzione

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

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.; dal 2013 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.

Il "libretto d'uso dell'alloggio", i "Regolamenti comunali di E.R.P." e il "Manuale dell'utente di E.R.P." vengono consegnati al momento della sottoscrizione del contratto di locazione e sono visibili sul sito dell'Azienda www.aziendacasamo.it.

I Comuni, tramite l'Acer, promuovono ed attivano l'autogestione da parte degli assegnatari dei servizi accessori, degli spazi comuni e della manutenzione ordinaria degli immobili.

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.

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.

Principi inderogabili applicati dal personale nel rapporto con gli inquilini:

*Imparzialità
Efficienza ed efficacia
Trasparenza
Partecipazione*



I sindacati degli utenti

Nei confronti delle organizzazioni sindacali degli inquilini vi è uno 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: vengono altresì fornite sollecite risposte alle questioni poste per conto dei loro iscritti.

La Direzione assicura, nei confronti dei sindacati degli utenti rappresentati da SUNIA e SICET e UNIAT l'informazione annuale sull'attività prevista e sugli esiti dell'attività svolta consegnando la relazione di Bilancio consuntivo. Le organizzazioni sindacali sono coinvolte nell'ambito di commissioni istituite per attività specifiche (mobilità, revisione canoni, revisione regolamenti) assieme ai Comuni interessati. 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

Appalti Pubblici: appalti responsabili e trasparenti, rapporti con i fornitori

Acer Modena agisce come centrale di committenza per la realizzazione di interventi edilizi per conto degli enti committenti in piena osservanza di legge con attenzione alla regolarità contributiva e alla qualità delle imprese appaltatrici che partecipano alle gare pubbliche

I numerosi appalti e la ricerca dei fornitori avvengono nel rispetto delle leggi in materia di lavori pubblici (Codice degli appalti) e sono gestiti con criteri di assoluta trasparenza e correttezza adottando inoltre i criteri espressi nel Codice Etico: viene posta particolare attenzione affinché le risorse pubbliche dei Comuni, siano correttamente impiegate per avere un'ottimizzazione della spesa pur ricercando la migliore qualità.

Acer procede, con carattere preferenziale all'aggiudicazione con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, inserendo elementi tecnico-qualitativi- ambientali 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 risulta che nel biennio l'80% delle imprese autorizzate sono del territorio.

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 nel rispetto della normativa vigente.

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, tutt'ora è 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 nel 2012.

Ogni anno Acer sostiene la Settimana della Bioarchitettura organizzata dall'Agenzia per l'energia AESS e promuove occasioni, 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 "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 in azienda alcuni stagisti in convenzione con scuole di 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 250 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 138 gli alloggi assegnati negli ultimi tre anni.

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, nella gestione di situazioni conflittuali e per la ripartizione delle spese. E' proseguita la consulenza per la funzionalità delle Autogestioni anche se sempre minori; 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 attestata a 1265 alloggi ERP.

	2014	2015	2016
fabbricati con gestione diretta condominiale ACER	79	84	81
numero alloggi in gestione condominiale diretta ACER	1216	1276	1265
fabbricati con supporto ACER alle autogestioni convenzionate	15	10	4
fabbricati con autogestioni autonome	176	177	143
condomini o fabbricati in gestione da terzi (amministratori privati)	454	467	468
bilanci condominiali esterni verificati da ACER	605	644	555
assemblee di condominio seguite direttamente da personale ACER	156	167	172



ATTIVITÀ COMPLEMENTARI

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

- procedure per acquisto o vendita alloggi per conto dei comuni (vari comuni)
- gestione contratti antenne per la telefonia (comune di Modena)
- gestione ufficio casa nei Comuni di Fiorano Modenese e di Castelfranco

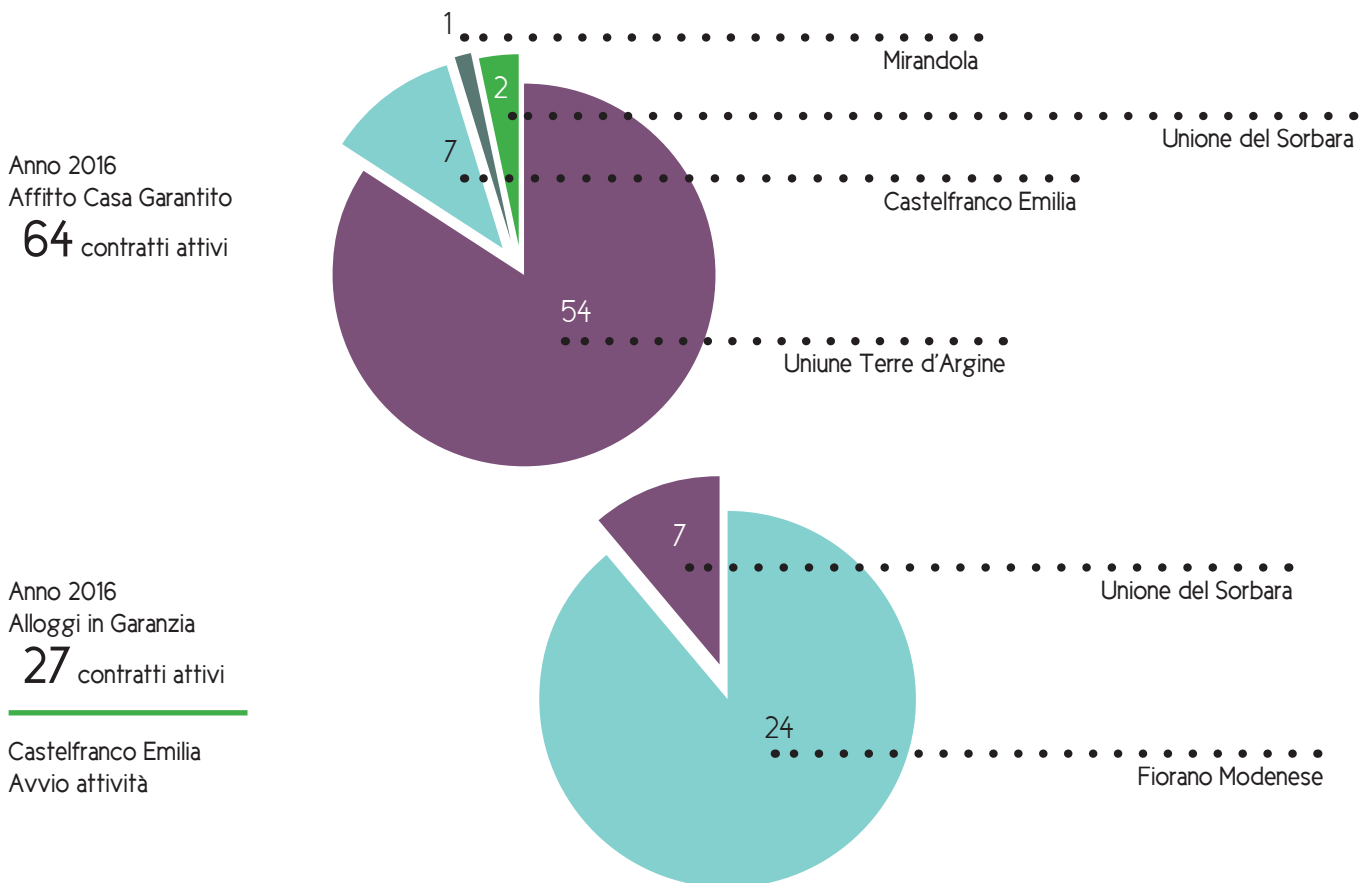
Gestione Agenzia Casa in rapporto di convenzione: l'attività si divide tra Affitto Casa Garantito (ACG) e Alloggi in Garanzia (AG).

Affitto Casa Garantito vede Acer con ruolo di garante su contratti di locazione stipulati direttamente tra proprietari privati e inquilini delle liste presenti presso gli Uffici Casa dei Comuni aderenti.

Alloggi in Garanzia prevede la presa in affitto di Acer direttamente dal proprietario privato, e la successiva sublocazione o concessione d'uso verso inquilini individuati dai Servizi Sociali dei Comuni aderenti.

AFFITTO CASA GARANTITO
ABITAZIONE SICURA. TASSE RIDOTTE

[Clicca qui per saperne di più](#)

Interventi dopo Sisma finanziati dalla regione Emilia Romagna

Recupero e ricostruzione

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 1817 alloggi di ERP di cui 442 inagibili a diverso grado di gravità; alla fine del 2016 erano ancora 91 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.

SPESO PER INTERVENTI DI MANUTENZIONE	2012	2013	2014	2015	2016
Interventi per ripristino con fondi regionali sisma 2012 in €	700.822,42	1.855.835	1.029.668	2.054.920	2.164.020

L'attività prosegue con i progetti più impegnativi che riguardano 5 interi edifici da ricostruire.

ALLOGGI PER EDILIZIA SOCIALE ACQUISTATI DAI COMUNI, TRAMITE ACER, CON FINANZIAMENTI REGIONALI					
ANNO	2013	2014	2015	2016	TOTALE
Numero alloggi acquistati	29	20	11	8	68
Importo in €	3.641.469	2.575.586	1.345.236	686.290	8.288.440

Contratti sottoscritti per nuclei con alloggio inagibile causa sisma

Due ordinanze Regionali la n.25/2012 e la n.26/2014 hanno attribuito ad Acer il compito di cercare alloggi da privati da mettere in locazione per nuclei familiari con alloggi inagibili. **Dall'aprile del 2014 al febbraio del 2017 sono stati stipulati 336 contratti di cui attivi 134.**

La durata tipica dei contratti di cui ordinanza regionale 26-2014 è di 24 mesi, e si rinnova finché permangono i requisiti; laddove si verifica la perdita dei requisiti vengono avviate cause legali per ottenere il rilascio dell'alloggio assegnato (cause legali in corso 23).



DIMENSIONE ECONOMICA

Valore economico generato e distribuito

Nel 2016 il volume d'affari è complessivamente pari a 11.423.009 euro in lieve flessione a causa del permanere della crisi economica che ha prodotto minori entrate da canoni.

VALORE GENERATO		2014	2015	2016
RICAVI	Canoni	11.261.754	11.338.683	11.061.026
	Amministrazione Stabili	773.255	773.767	775.623
	Attività Edilizia	539.510	661.230	553.858
TOTALE VALORE GENERATO		12.574.519	12.773.680	12.390.858
COSTI OPERATIVI	Costi Generali	940.059	910.480	961.532
	Amministrazione Stabili	299.561	223.020	291.818
	Manutenzione Alloggi Acer	832.564	615.985	572.763
	Manutenzione alloggi altri	4.092.901	2.682.241	3.232.037
	Costi attività edilizia	336.802	358.521	392.810
RETRIBUZIONI	Costi Personale	3.484.992	3.595.214	3.587.472
IMPOSTE E TASSE	Sul Reddito	295.588	170.094	163.734
	Altre	411.413	510.813	498.102
TOTALE VALORE GESTIONE		10.693.880	9.066.368	9.700.268
RESIDUI/ FINANZIAMENTI AI COMUNI		2.108.854	3.296.229	2.254.167
TOTALE VALORE DISTRIBUITO		12.802.734	12.362.597	11.954.435
VOLUME AFFARI		12.114.061	11.698.367	11.423.009

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, direzione, 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 845 Alloggi, 555 autorimesse, 2 uffici e 28 negozi ,che mette in locazione a canoni concordati, ma ridotti fino al 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 fatto investimenti progettuali ed operativi a sostegno della riqualificazione 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.

Delle entrate da canoni ERP circa il 40% viene impiegato per interventi di pronto intervento e manutenzione degli alloggi e degli edifici dando origine agli oltre 5.000 ordini di incarico alle ditte edili.

Circa il 25% rappresenta il residuo da destinare a manutenzioni straordinarie sul patrimonio in gestione, circa il 30% è il costo della gestione e la restante quota viene destinata dai Comuni a sostegno di tipo sociale a famiglie disagiate.

Nuove costruzioni

Nuove costruzioni:

nel biennio sono stati completati n. 46 alloggi di nuova costruzione di cui 19 a Modena, 12 a Savignano e 15 a Mirandola. I lavori edili appaltati hanno interessato mediamente per l' 80% ditte appartenenti al territorio.

Nel periodo 2009-2016 ACER ha consegnato 231 alloggi di nuova costruzione o ristrutturazione suddivisi in 14 cantieri



17 appalti nel 2014 per un importo di



10.494.065



11 appalti nel 2015 per un importo di



7.504.935



7 appalti nel 2016 per un importo di



17.565.877



DIMENSIONE 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 si è sempre occupata di ciò che, in ambito edilizio, contribuisce a favorire il risparmio energetico ed il benessere ambientale inteso anche nel senso del benessere abitativo; questo, per un'azienda che si occupa di Edilizia Popolare, è la base per uno sviluppo "sostenibile" e di crescita sociale.

Acer non origina impatti ambientali diretti rilevanti, ma 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, verificarne i trend in tal senso negli anni e monitorare l'efficacia delle azioni intraprese.

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

L'Azienda è inoltre responsabile del consumo di risorse idriche, di produzione di rifiuti e di emissione di gas ad effetto serra relativamente alle attività d'ufficio svolte nelle sedi aziendali.

UTILIZZI DI CARTA IN SEDE			
CARTA	2014	2015	2016
RISME	1050	900	1030
KG. (GR.5,33 a foglio)	2500	2398	2745

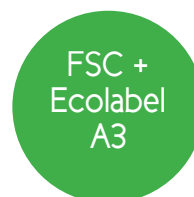
Procedure Paper less:

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
- invio di comunicazioni, convocazioni o inviti in forma digitale
- 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:



Politica Ambientale

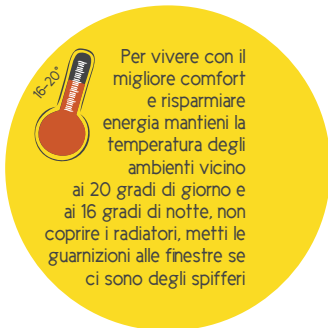
ACER Modena da tempo è attenta alla tutela dell'ambiente ed agli aspetti collegati del proprio costruire volti a promuovere innovazione nella progettazione e nelle realizzazioni, ma particolarmente attenti al connubio costruzione/manutenzione per meglio utilizzare le poche risorse disponibili per le 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.

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 organizza incontri formativi con gli assegnatari di nuovi edifici.

Le azioni di comunicazione e sensibilizzazione ambientale coinvolgono anche i dipendenti: si è realizzata una guida al risparmio energetico in ufficio che è stata distribuita al personale.



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.

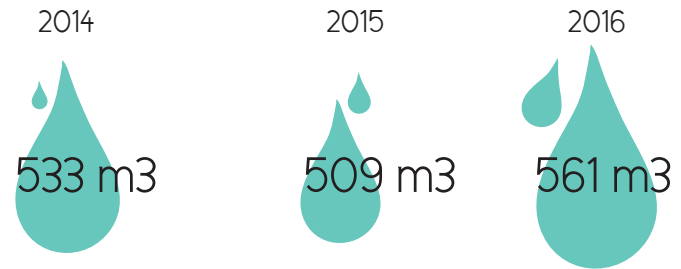
Nelle progettazioni e realizzazioni di ristrutturazioni e nuove costruzioni vengono applicati metodi e materiali che consentono un forte risparmio energetico, nella ricerca di soluzioni che consentano il rispetto delle normative.



Aspetto: acqua

Il consumo di acqua è relativo ai servizi igienici dove sono stati installati rubinetti a risparmio con riduttori di flusso (-40%) e cassette wc con scarico differenziato.

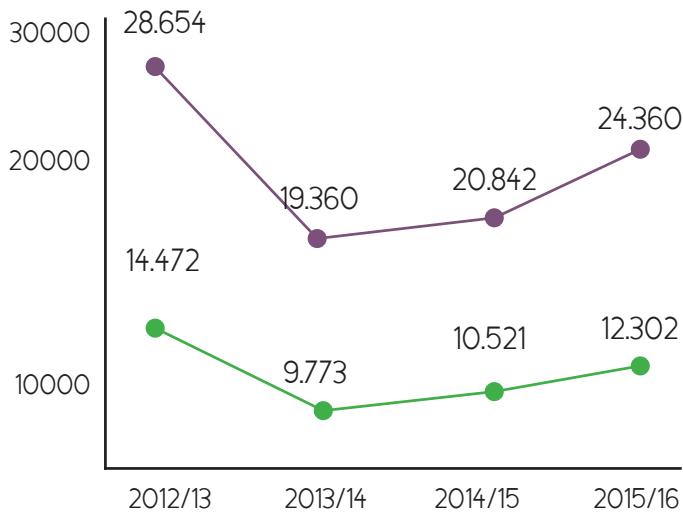
Consumi di acqua in sede:



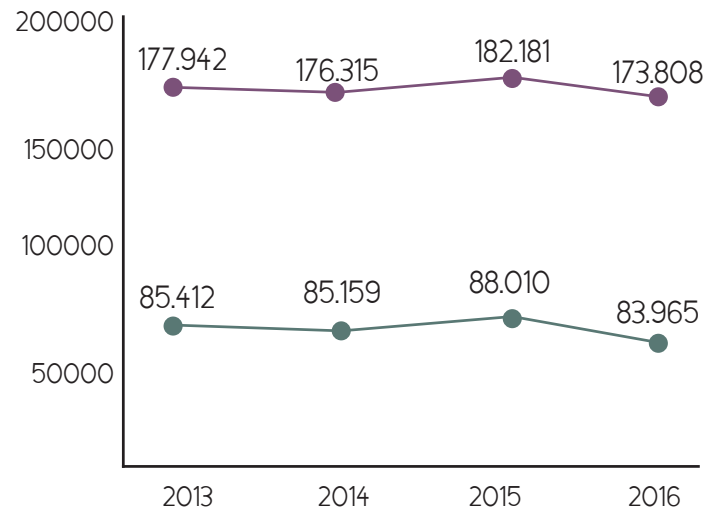
Aspetto: energia

I consumi energetici sono relativi alla sede ed al magazzino; ovviamente il consumo di gas dipende anche dalle condizioni climatiche ma si rammenta che negli anni 2009-2011 prima della sostituzione degli infissi il consumo era mediamente di 17.732 mc. Le apparecchiature elettriche/informatiche adottate per le postazioni di lavoro dentro la sede sono a risparmio energetico. (Marchio Energy Star).

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.

I 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; le automobili acquistate nel biennio sono ad alimentazione benzina/GPL.

17 auto di cui:

3 a Benzina 

5 a Gasolio 

1 a Benzina/Metano  4 a Benzina/ GPL 

4 immatricolate autocarro di cui:

1 a benzina  1 Benzina/GPL 

Consumi nell'anno e Kg CO2 risparmiati come emissioni in atmosfera.

CONSUMI NELL'ANNO E KG CO2 RISPARMIATI COME EMISSIONI IN ATMOSFERA.				
CONSUMO NELL'ANNO	2015	2016	KG CO2 2015	KG CO2 2016
Diesel	4492	4263	876304	831630
Benzina	4979	5132	12965	13363
GPL	3087	2876	8965	8352
Metano	349	321	691	636
Totale			898925	853981

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.

Rifiuti

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.

Interventi per la produzione di energia rinnovabile

Con l'Ufficio Tecnologico sono state applicate le norme che hanno portato nel tempo ad affinare per le nuove costruzioni uno stile di **progettazione edilizio-impiantistica rivolta al risparmio energetico**: se dagli anni '80 si isolavano termicamente i fabbricati oltre il limite minimo imposto dalla Legge, già da alcuni anni in Acer Modena si progettano i nuovi fabbricati con caratteristiche **NZEB** (Nearly Zero Energy Buildings - Edifici a Energia Quasi Zero). E fondamentale risulta l'utilizzo di quelle fonti rinnovabili che producono energia da fonti disponibili "gratuitamente" in natura come il sole: Acer Modena ha installato negli ultimi anni nei nuovi fabbricati ed in altri in cui si è bonificato l'amianto presente in copertura sistemi fotovoltaici installando circa **172 pannelli solari termici** (per una superficie di circa 180 m2) che assicurano la metà di energia necessaria alla produzione di acqua calda sanitaria.

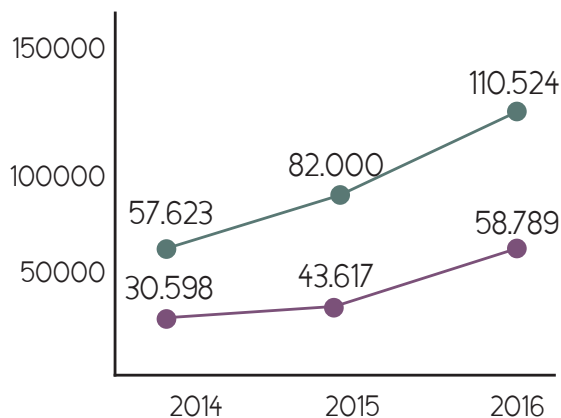
Da qui in un processo di continua evoluzione, dall'impiego di elementi ecocompatibili con analisi dell'**LCA** (Life Cycle Assessment - Valutazione del Ciclo di Vita), alla possibilità di recupero dei materiali in caso di demolizione e del loro riutilizzo a fine vita. Sfide difficili da affrontare che però permetteranno

un ulteriore salto di qualità.

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 Anno 2016

I fabbricati nei quali sono presenti impianti fotovoltaici di ACER Modena, sia come proprietà che come gestione, sono 11 di cui 2 a Modena, 5 a Fiorano, 1 a Castelnuovo Rangone, 1 a Pavullo, 1 a Carpi e 1 a Mirandola, la cui produzione in diretta è visibile sul sito web aziendale.



Interventi di riqualificazione energetica di edifici nel biennio 2015-2016

Progettazione cappotto termico per 45 alloggi su 3 edifici

Realizzazione cappotto termico in 2 edifici a Modena per 54 alloggi

Interventi di nuova costruzione

3 edifici in classe energetica A4 a Modena, Mirandola e Savignano per complessivi 46 alloggi

Titoli di efficienza energetica

Acer come produttore di energia rinnovabile vende Crediti di efficienza energetica; tra il 04/04/2015 e il 03/04/2016 sono stati conferiti dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG) e dal Gestore dei Servizi Energetici Spa (GSE) n.28 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 tramite il mercato elettrico ufficiale (mercati ambientali) gestito dall'ente GME (Gestore del Mercato Elettrico) ottenendo un controvalore, per ciascun titolo, di euro 125,00 per un introito complessivo pari a euro 3.500,00 IVA esclusa

Incentivi "Conto termico"

L'attività di riqualificazione energetica dei fabbricati ACER prosegue e collegata a questa c'è la richiesta di incentivi secondo il DM 28/12/2012 (CONTO TERMICO).

Nel corso del 2015/2016 sono stati ottenuti gli incentivi per 38 interventi di sostituzione caldaie in differenti comuni in provincia di Modena, per un ammontare complessivo di 47.256,88€.

ATTESTATI PRESTAZIONE ENERGETICA REALIZZATI IN CONVENZIONE CON I COMUNI

ANNO	2014	2015	2016
NUMERO ATTESTATI PRODOTTI	293	409	339

GRI CONTENT INDEX

Tabella esplicativa dei contenuti del report che riporti il numero di pagina o del sito Internet di ogni sezione dove è possibile identificare i diversi Standard Disclosures

Strategia ed Analisi	Pag
G4-1 Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale	4, 5
G4-2 Descrizione dei principali impatti, rischi ed opportunità.	4, 5
Profilo dell'organizzazione	
G4-3 Nome dell'organizzazione.	10
G4-4 Principali marchi, prodotti e/o servizi.	10
G4-5 Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione.	56
G4-6 Numero di Paesi nei quali opera l'organizzazione	8
G4-7 Assetto proprietario e forma legale.	13
G4-8 Mercati serviti	13
G4-9 Dimensione dell'organizzazione	6, 7, 8
G4-10 Dati sintetici forza lavoro	7
G4-11 Percentuale di dipendenti coperti da contratto collettivo nazionale	28
G4-12 Descrivere la supply chain dell'organizzazione	da 32 a 36
G4-14 Indicare quando e come è stato applicato il principio di precauzione da parte dell'azienda.	38, 39, 40
G4-15 Lista di impegni esterni sottoscritti dall'azienda ed in cui è coinvolta	17
G4-16 Indicare le associazioni in cui l'organizzazione è impegnata	10, 17
Gli Stakeholder	
G4-24 Fornire un elenco di gruppi di stakeholder coinvolti dall'organizzazione.	19
G4-25 Indicare come si sono identificati e selezionati i principali stakeholder con i quali l'organizzazione intende confrontarsi.	19
Perimetro del Report	
G4-17 Elencare tutte le imprese incluse nel bilancio consolidato dell'organizzazione	10
G4-18 Processo di definizione del Bilancio	4, 5, 6
G4-19 Elencare tutti gli aspetti materiali identificati nel processo di definizione dei contenuti del Bilancio.	25
G4-20 Per ogni aspetto materiale, segnalare il suo perimetro all'interno dell'organizzazione	5, 28, 32, 35, 39, 41, 47, 50
G4-21 Per ogni aspetto materiale, segnalare il perimetro dell'aspetto all'esterno all'organizzazione	5, 28, 32, 35, 39, 41, 47, 50
Governance, Etica, Integrità	
G4-34: Struttura di governo dell'organizzazione	12, 13
G4-39: Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo.	12
G4-40: Segnala i processi di nomina e di selezione del più alto organo di governo e delle sue commissioni	13
G4-56: Descrivere i valori, i principi, gli standard e le norme di comportamento, quali codici di condotta e codici etici dell'organizzazione.	14, 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, 16
Indicatori di performance economica	
G4-EC1 Valore economico direttamente generato, distribuito e non distribuito.	46
G4-EC3 Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico.	30
G4-EC4 Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione.	47

G4-EC6 Percentuale di senior manager appartenenti alla comunità locale assunti nelle sedi operative più significative.	28
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.	4, 5, 44, 47
G4-EC8 Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate	47
G4-EC9 Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative.	40
Indicatori di performance ambientale	
G4-EN1 Materie prime utilizzate per peso o volume.	49
G4-EN3 Consumo diretto di energia nella organizzazione.	51
G4-EN6 Riduzione dei consumi energetici	50, 51
G4-EN7 Riduzioni del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	49, 50, 51
G4-EN8 Prelievo totale di acqua per fonte. Recupero acqua piovana e risparmio idrico	51
G4-EN9 Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua.	51
G4-EN16 Emissioni totali dirette di gas ad effetto serra per peso	52
G4-EN27 Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi e grado di mitigazione dell'impatto.	50, 52, 53
G4-EN30 Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali.	52
Indicatori di performance sociale	
G4-LA1 Numero totale e tasso di nuove assunzioni e di turnover del personale.	7
G4-LA5: Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza	29, 30
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.	30
G4-LA9: Ore medie di formazione annue per dipendente, suddiviso per genere e per categoria di lavoratori.	29
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.	12, 13, 14
Diritti umani	14, 15
Società	
G4-SO1: Attività per cui è stata coinvolta la comunità locale, sono stati valutati gli impatti e sono stati implementati programmi di sviluppo.	17, 20, 21, 22, 38, 41, 43, 44
G4-SO3: Percentuale e numero di attività monitorate per rischi legati alla corruzione e impatti significativi individuati.	16
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.	16
G4-SO11: Numero di reclami relativi agli impatti sulla società depositati, affrontati e risolti attraverso meccanismi per la risoluzione di reclami.	20, 21, 22, 26

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ ACER 2016

Ideato da *mediamo.net*

Redazione testi: Nadia Paltrinieri con la consulenza tecnica e metodologica di Paola Ducci

(Stampato nel mese di settembre 2017)

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.



viale Cialdini, 5 - 41123 Modena
centralino 059 89 10 11
fax 059 89 18 91
www.aziendacasamo.it
acermo@aziendacasamo.it

Sistema qualità certificata secondo la ISO 9001 : 2015

