



# 20

BILANCIO SOCIALE 2012

# 11

CASA S.P.A.  
FIRENZE



**20**

BILANCIO SOCIALE 2011

**11**

**CASAS.P.A.  
FIRENZE**

# lettera di presentazione

GRUPPO DI LAVORO

Supervisione:

**Arch. Vincenzo Esposito**  
Direttore Generale

Gruppo di progetto:

**Ing. Leonardo Bencini**  
Dirigente Servizio Attività Tecniche

**Dott.ssa Sara Berni**  
Coordinatore Area Gestionale  
Responsabile Assicurazione Qualità

**Avv. Cristina Cavalcabò**  
Responsabile Ufficio Legale

**Dott. Piero Poggesi**  
Dirigente Servizio Risorse-Legale-Affari Generali

**Geom. Alessio Romagnoli**  
Responsabile Ufficio Gestione Risorse Manutentive

Coordinamento:

**Dott.ssa Letizia Di Marco**  
Responsabile Ufficio Relazioni Interne ed Esterne  
Internal Auditing

Progetto grafico:

**Arch. Francesco Carpi Lapi**

Impaginazione elettronica  
[studio@cartaelapis.it](mailto:studio@cartaelapis.it)

Stampa:

**Grafiche Martinelli S.r.l. - Bagno a Ripoli**

Questo bilancio sociale è stato verificato secondo la norma AA1000 da Bureau Veritas



 QUESTO BILANCIO SOCIALE  
È STATO STAMPATO SU  
CARTA RICLATA AL 100%  
REVIVE PURE

*Eccoci, puntuali, all'appuntamento con il Bilancio Sociale 2011.*

*Anche questo Bilancio Sociale è stato redatto secondo gli standard di riferimento e i principi di Accountability AA1000AS 2008 per un livello "Alto" di Assurance, e possiamo dire di avere raggiunto l'obiettivo, che ci eravamo posti nel 2010, di snellire al massimo il testo, con ampi rinvii agli argomenti e alle informazioni contenute nel sito internet della Società, che assicura completezza di informazione e aggiornamento costante.*

*Questo Bilancio Sociale è quasi totalmente incentrato sulla verifica dei risultati raggiunti, con ampio spazio agli interlocutori istituzionali e ai soggetti portatori di interesse con i quali interloquiamo principalmente nello svolgimento della nostra attività.*

*Anche l'idea grafica del Bilancio Sociale è stata rinnovata quasi in toto, anche nel tentativo, ferma restando la gradevolezza della edizione a stampa, di costituire*

*un ponte ideale con le nuove forme di fruizione delle informazioni attraverso gli strumenti multimediali ed elettronici.*

*Infine, abbiamo cercato di espellere dal testo del Bilancio Sociale quasi tutti i termini stranieri, per privilegiare la immediatezza e la comprensibilità, da parte di tutti, del testo.*

*Quello che è rimasto invariato nel Bilancio Sociale di Casa S.p.A. secondo lo standard di rendicontazione AA1000 è l'intendimento di utilizzare tale strumento per lavorare meglio, facendo del coinvolgimento e della rendicontazione, sia attraverso il riscontro oggettivo con gli interlocutori esterni che con il miglior allineamento con gli obiettivi strategici dell'ente, gli ambiti dell'operare quotidiano.*

*Vi invito tutti, come sempre, a sfogliare, a leggere, ad approfondire il contenuto del Bilancio Sociale 2011 nella convinzione che questo è uno dei modi per conoscere meglio Casa S.p.A. e per restare in contatto.*

*Il Presidente*  
**Luca Talluri**

# indice

## PARTE I

### identità ed interlocutori

1	La storia	10
2	La missione aziendale	10
3	L'attività di Casa S.p.A.	11
4	La struttura aziendale ed il sistema di Governo	12
5	I principi ed i valori	13
6	Il disegno strategico	13
7	Gli strumenti di Casa S.p.A.	16
8	Gli interlocutori	16

## PARTE II

### performance economiche

1	La determinazione del Valore Aggiunto	24
2	La distribuzione del Valore Aggiunto	27
	Remunerazione del personale	27
	Remunerazione della pubblica amministrazione	30
	Remunerazione del capitale di credito	30

	Remunerazione dell'azienda	30
	Remunerazione degli azionisti	30
	Altri interlocutori	30

## PARTE III

### l'attuazione delle tematiche sociali

1	Il supporto ai comuni per l'attuazione delle politiche per la casa	34
	Nuove costruzioni, manutenzioni recuperi	36
	Gestione della morosità e delle problematiche sociali	41
	Partecipazione a commissioni	42
	Rinnovo del contratto di servizio	43
	Gestione della residenza di primo inserimento a Calenzano	44
	Convegno sull'emergenza abitativa in toscana.	44
2	Il servizio prestato agli assegnatari	45
	Caratteristiche degli utenti	45
	Controllo qualità del servizio ed aggiornamento della carta dei servizi	48
	Raccolta redditi 2010 ed indagine di gradimento sul servizio	50
	L'interlocuzione con le autogestioni	52

	Progetto Mixitè	53
	Servizi nei fabbricati	54
3	La fidelizzazione e la crescita del personale	55
	Caratteristiche del personale	55
	Crescita professionale	58
	Indagine sul clima interno con riferimento allo stress correlato	59
	Regolamento per le assunzioni esterne	59
	Tirocini ed incontri con le scuole	60
4	La sicurezza sul lavoro	61
	Sicurezza sui cantieri	61
	Progetto certificazione OHSAS 18001	63

## PARTE IV

### l'attuazione delle tematiche ambientali

1	Progettazione/realizzazione edifici in legno	67
	Ludoteca "Il Castoro" e riqualificazione dell'area ex Longinotti ai "100 luoghi"	67
	Stati generali del legno a Firenze	68
	Abitare temporaneo in legno	68

2	Progettazione energy zero	70
3	Monitoraggio consumo edifici ad alta efficienza energetica di ultima generazione	72
4	Lo sportello energia dell'Agenzia per la Casa di Firenze	74
5	Out amianto In fotovoltaico	75
6	Abitare consapevolmente: Circolo di studio "Risparmio io, ci guadagna il mondo!"	76
7	Le informazioni ambientali	77
	Impegno concreto di Casa S.p.A.	77
	Consumi	77
	Smaltimento rifiuti	78

## PARTE V

### rapporto di verifica di Bureau Veritas

	Dichi arazione di assurance di Bureau Veritas	82
	Responsabilità, metodologia e limitazioni	82
	Conclusioni	83
	Dichiarazione di indipendenza, imparzialità e competenza	83

# nota metodologica

Come le precedenti edizioni del Bilancio Sociale di Casa S.p.A. anche questa del 2011 segue le impostazioni di base delineate dal “Gruppo per il Bilancio Sociale” – G.B.S., conformandosi altresì – come avviene ormai dal 2007 – allo standard AA1000, strumento internazionale di rendicontazione sociale che consente la valutazione di credibilità e qualità degli elementi relativi all’organizzazione che effettua la rendicontazione stessa, come i report e i sottostanti processi, sistemi e competenze che sono all’origine della realizzazione delle politiche aziendali.

Casa S.p.A. ha fatto propri pertanto i tre principi chiave:

- la trasparenza, intesa come la capacità di “rendere conto” agli interlocutori (stakeholder)
- la rispondenza, intesa come la capacità di dare risposta alle aspettative degli interlocutori stessi
- la conformità alle norme di legge, agli standard, ai codici, ai principi, alle politiche ed altri regolamenti volontari avviando un percorso volto all’applicazione del principio dell’inclusività (Inclusivity), che significa:

- Impegno dell’organizzazione ad identificare e comprendere le proprie performance in termini di impatto sociale, ambientale ed economico, ed il relativo punto di vista dei suoi interlocutori.
- Impegno a considerare e rispondere coerentemente (sia positivamente che negativamente) alle aspettative ed ai bisogni dei propri interlocutori attraverso le proprie politiche e prassi.
- Impegno a fornire un resoconto ai propri interlocutori delle decisioni, azioni e impatti di cui è responsabile.

Proprio in riferimento a quanto suggerito dalla serie AA 1000, Casa S.p.A. ha attivato e continua ogni anno il seguente processo di gestione del coinvolgimento e della rendicontazione:

- identifica gli obiettivi strategici del coinvolgimento degli interlocutori;
- identifica al proprio interno le tematiche rilevanti (i temi su cui darsi precisi obiettivi nell’anno e su cui coinvolgere alcune parti interessate);
- verifica la rilevanza sulle tematiche rispetto agli interlocutori;
- studia ed implementa un piano di lavoro su ciascuna tematica individuando precise modalità di coinvolgimento degli interlocutori,

comprendendovi anche lo strumento del focus group;

- gestisce un processo continuativo di rafforzamento delle abilità di Casa S.p.A. nell’approcciare le sue priorità più efficacemente, non solo con riferimento alle attività di coinvolgimento, ma in generale, alla gestione delle questioni di Responsabilità Sociale d’impresa;
- gestisce il processo di rendicontazione in riferimento allo Standard AA 1000, che si concretizza nel presente documento.

Il processo di rendicontazione e redazione del Bilancio Sociale prevede quindi l’individuazione e definizione dell’evoluzione dei contenuti, la raccolta delle informazioni quantitative e descrittive necessarie, l’aggregazione dei dati e delle informazioni raccolte, la discussione e condivisione con il gruppo di lavoro, l’elaborazione dei medesimi sulla base delle linee guida di riferimento.

La qualità del processo di formazione del Bilancio Sociale e delle informazioni in esso contenute, è garantita dall’applicazione dei principi base tra i quali trasparenza, coerenza, neutralità, competenza di periodo, prudenza, comparabilità, comprensività, chiarezza ed attendibilità.

I dati quantitativi, nella maggior parte dei casi, sono stati riportati all’anno o ai due anni precedenti, per rendere più chiara e immediata l’informazione.

La loro rappresentazione è in tabelle e grafici a volte comparati con percentuali, nei quali è specificata l’unità di misura in cui sono espressi valori.

Il processo di coinvolgimento e rendicontazione con la metodologia qui descritta è stato integrato nel Sistema di Gestione di Casa S.p.A., rendendolo così sistematico e sottoposto alle modalità di gestione e controllo proprie dell’azienda.

La Relazione Sociale è contenuta nelle parti terza e quarta, dedicate rispettivamente all’attuazione delle tematiche sociali ed all’attuazione delle tematiche ambientali che, da quest’anno sono state identificate con precisione all’interno di ciascun obiettivo strategico. La sintesi del complesso delle tematiche affrontate nell’anno con riferimento all’interlocutore maggiormente interessato e alle modalità di coinvolgimento che hanno portato a rendicontare nelle parti terza e quarta è contenuta comunque in chiusura della parte prima.

1

identità  
e interlocutori

## La storia: da dove veniamo

La storia delle Case popolari nel nostro territorio inizia nel 1908 con la fondazione dell'Istituto Case Popolari, prima a livello della città di Firenze, ma poi con competenza estesa a tutta la Provincia.

Negli anni Settanta del secolo scorso lo IACP diventa il soggetto principale dell'edilizia residenziale pubblica, in cui confluiscono i patrimoni di numerosi enti soppressi, compresa la GesCal; dopo il 1986 con legge regionale lo IACP diviene ATER (Azienda Territoriale Edilizia Residenziale) rimanendo un ente pubblico non economico. Una riforma più profonda è attuata a seguito della L.R. 3/11/1998 n. 77, che sopprime l'ATER, passa il suo patrimonio ai Comuni territorialmente competenti (33 nell'ambito LODE fiorentino), i quali costituiscono un proprio soggetto gestore cui affidare la realizzazione e la gestione del patrimonio comunale: Casa S.p.A., che comincia ad operare il 1/3/2003, secondo il Contratto di Servizio sottoscritto con i Comuni Soci.



## La Missione aziendale

Impegno per la tutela e lo sviluppo del valore sociale degli alloggi di edilizia residenziale pubblica destinati a soddisfare la domanda di abitazione delle categorie socialmente deboli.

L'obiettivo della Società è incentrato sul soddisfacimento del bisogno primario "casa" per tutti coloro che non possono accedere al libero mercato, attraverso:

- 1 la gestione unitaria, efficiente e mutualistica del patrimonio immobiliare destinato alla locazione abitativa;
- 2 l'ottimizzazione delle risorse finanziarie pubbliche e private disponibili;
- 3 il recupero di aree dismesse e degradate con azioni volte a valorizzarne l'utilizzo in termini ambientali, sociali e di efficienza ed efficacia economica;
- 4 l'adesione ai principi di Responsabilità Sociale come definiti

dalla norma SA8000 e la loro diffusione presso tutti i propri interlocutori;

- 5 l'adozione del modello previsto dal D. Lgs. n. 231/2001 e l'impegno a conformarsi ai principi etici enunciati nel relativo Codice;
- 6 l'adesione ai principi sottesi allo standard AA1000 con particolare riferimento alle regole dell'inclusività;
- 7 l'orientamento delle attività tecniche aziendali all'efficienza energetica

## L'attività di Casa S.p.A.

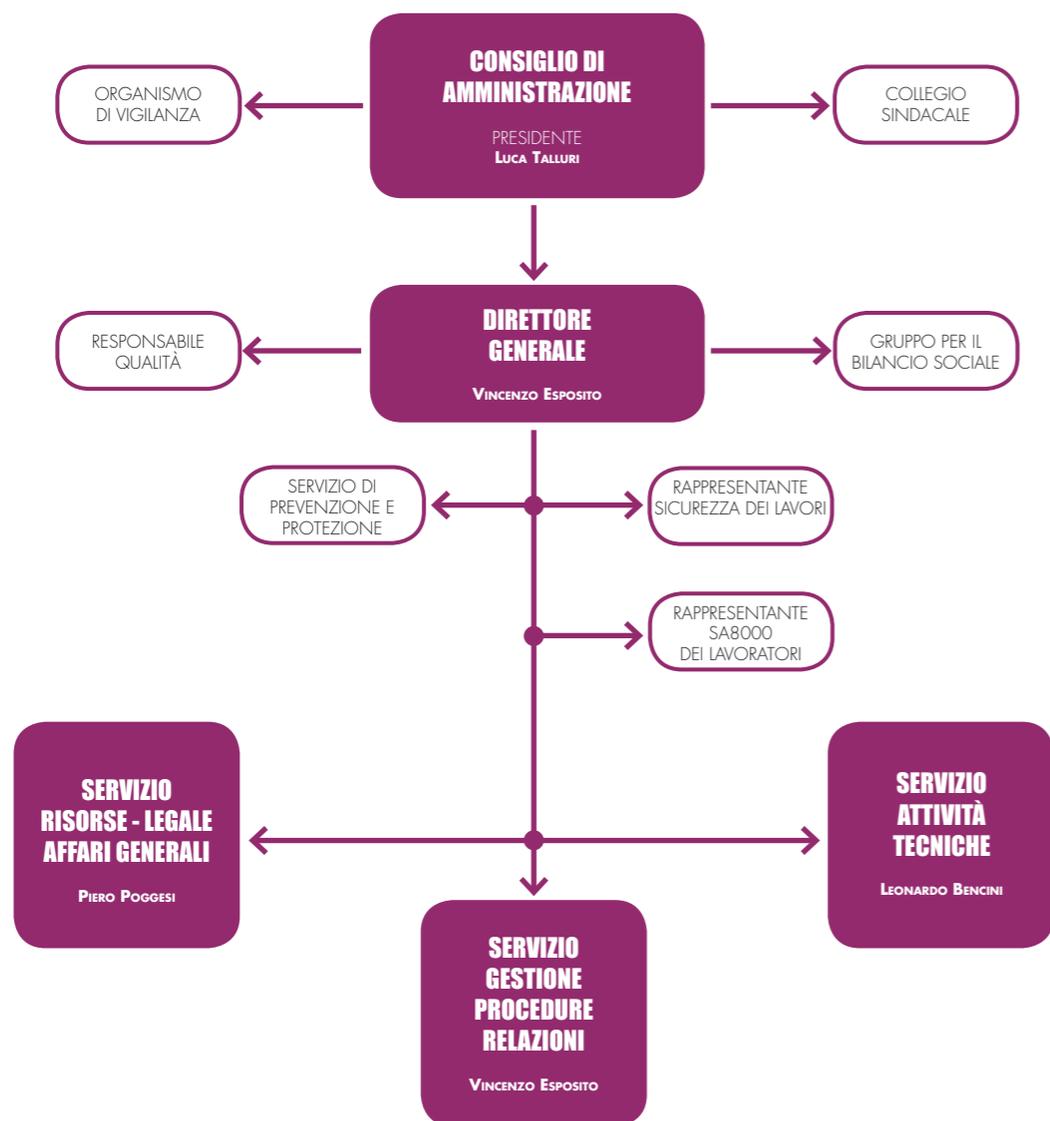
Casa S.p.A. articola la sua "missione" istituzionale, secondo le direttive L.O.D.E. e nel rispetto dei contratti di servizio, in due macro categorie di attività:

**ATTIVITÀ GESTIONALE – AMMINISTRATIVA:** Casa S.p.A. gestisce circa 12.500 alloggi di edilizia residenziale pubblica relazionandosi sia con l'assegnatario ed il suo nucleo, sia con il Comune che è proprietario ed affidante il servizio di gestione.

**ATTIVITÀ TECNICO - FINANZIARIA:** Casa S.p.A. attraverso la fruizione di finanziamenti pubblici, gestisce l'intero ciclo (progettazione, gara d'appalto, direzione lavori) delle commesse di nuova costruzione, recupero e manutenzione straordinaria di alloggi di e.r.p..

Casa S.p.A., realizza anche, utilizzando in tutto od in parte fondi propri, interventi costruttivi non appartenenti all'e.r.p. ma che si inseriscono nel più ampio concetto di "edilizia sociale" in quanto destinati all'affitto permanente a canone sostenibile per famiglie con redditi superiore a quelli dell'e.r.p. ma non in grado di procurarsi l'abitazione sul mercato libero.

## La struttura aziendale e il sistema di governo



APPROFONDIMENTO SU:  
[www.casaspa.it](http://www.casaspa.it)

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

## I principi ed i valori

Casa S.p.A. provvede ad erogare il servizio di gestione di edilizia residenziale pubblica nel rispetto dei principi propri dei Servizi pubblici e dei diritti degli utenti, nonché di quelli relativi alla Responsabilità Sociale (SA8000) e dello standard di rendicontazione AA1000. Tali principi rappresentano i valori su cui si basa l'attività svolta dall'azienda

UGUAGLIANZA

IMPARZIALITÀ

CORTESIA ED ACCOGLIENZA

CONTINUITÀ

PARTECIPAZIONE

EFFICACIA ED EFFICIENZA

TRASPARENZA

INCLUSIVITÀ

## Il disegno strategico

Gli obiettivi a medio-lungo termine della Società sono incentrati sul costante sviluppo delle attività svolte, da perseguire di pari passo con il processo di razionalizzazione dei costi e di efficienza

societaria, aderendo ai principi di Responsabilità e Rendicontazione Sociale sottesi agli standard SA8000 e AA1000.

Il tema principale continua ad essere costituito dalla volontà di qualificare l'azione della Società come strumento operativo delle politiche abitative dei Comuni soci.

Il rinnovo, con modifiche e implementazioni, del Contratto di Servizio con i 33 Comuni soci ha costituito l'occasione per un aggiornamento generale e per l'introduzione di alcune significative novità.

In particolare, il maturare di politiche in parte innovative da parte di alcuni dei Comuni soci, con l'accentuazione della metodologia operativa della riqualificazione urbana, con l'obiettivo di contenere il consumo di aree libere e di ridefinire nuove qualità di vita e di relazioni per luoghi ed aree significative delle città, ha proposto alla Società un nuovo e più avanzato terreno di lavoro, con la possibilità di apportare alla finalizzazione di tale strategia la conoscenza del patrimonio e.r.p. e la possibilità di fare centro proprio su tale patrimonio, per promuovere concretamente esperienze innovative di riqualificazione urbana.

Le politiche di riqualificazione urbana si sposano particolarmente bene con quelle per l'efficienza energetica e l'ecosostenibilità del costruire, ed è su questi campi che la Società continuerà a sviluppare esperienze e a proporre progetti innovativi, così come già fatto nel recente passato.

L'adesione di alcuni Comuni Soci al Patto dei Sindaci relativamente all'energia sostenibile, in attuazione delle direttive dell'Unione Europea per la riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> del 20% entro il 2020, aumentando nel contempo del 20% il livello di efficienza energetica e del 20% la quota di utilizzo delle fonti di energia rinnovabile sul totale del mix energetico, ha indirizzato la Società a studiare e prospettare edifici ad altissima efficienza energetica,

tali da collocarsi stabilmente nella classe A ex D.M. 26.06.2009, iniziando anche a prefigurare possibili soluzioni da mettere in pratica, entro il 2014, per realizzare edifici a “Energia zero”, il tutto privilegiando modalità progettuali, materiali da costruzione e tecnologie incentrate sulla ventilazione naturale e sull’alta efficienza del pacchetto murario realizzato con materiali e componenti naturali (il legno in particolare).

Del pari assumono sempre maggior rilevanza nell’attività della Società tutte le attività in grado di dare risposte alle esigenze del settore e.r.p. pur in presenza di risorse disponibili sempre più limitate. Si lavora attorno a concetti importanti come risparmio e consapevolezza. L’obiettivo della Società è quello di mettere a punto strumenti operativi in grado di ingenerare negli inquilini del patrimonio e.r.p. comportamenti virtuosi, basati su modalità abitative consapevoli, in grado quindi di generare anche risparmi sul costo dell’abitare (riduzioni di costi delle bollette di acqua, gas, elettricità, ...). Vanno in questa direzione sia la messa a punto del manuale per “Abitare Consapevolmente” che l’attività di monitoraggio del comportamento effettivo degli alloggi di recente realizzazione, in modo da fornire agli inquilini un quadro aggiornato e veritiero sui consumi e indicazioni concrete, basate sulla effettiva realtà, per apportare modifiche ai comportamenti e alle modalità abitative per cogliere e godere appieno delle potenzialità dei nuovi alloggi progettati e costruiti con tecniche e tecnologie per l’efficienza e il risparmio energetico.

Rivestono sempre maggiore importanza i temi della convivenza civile tra inquilini, anche in presenza di fenomeni di interculturalità. È lo scenario europeo che può e deve venire assunto a guida per tali settori di attività, a partire dall’esperienza della “Festa dei Vicini” ovviamente da caratterizzare sulle specificità dei condomini e.r.p. locali, e con specifici progetti volti a promuovere la

capacità di istituire relazioni di vicinato e di convivenza basate sulla conoscenza e l’apprezzamento delle culture altrui.

Lo scenario europeo, con la capacità di partecipare ai bandi di concorso per i finanziamenti comunitari, deve costituire il riferimento costante della nostra azione, sapendo che per competere in maniera efficace è necessario puntare su progetti ad elevato contenuto innovativo ma anche sulla capacità di fare filiera e di proporre progetti in grado di disseminare le buone pratiche con ricadute positive a carattere generale.

L’obiettivo di favorire l’incontro tra domanda e offerta abitativa, può disporre, almeno nel Comune di Firenze, di uno strumento operativo efficace come l’Agenzia per la Casa.

Il modello operativo adottato, incentrato sui servizi già svolti in ambito e.r.p. e dell’housing sociale, finalizzato ad aumentare le possibilità di incontro tra domanda abitativa e offerta di alloggi in locazione, si presta particolarmente per la qualificazione di alcune delle attività svolte dalla Società. Ciò vale sul piano della divulgazione delle attività operative della Società con modalità organiche e di facile recepimento dall’universo degli utenti potenziali, e sul versante della razionalizzazione dell’utilizzo del patrimonio e.r.p., da aprire anche a forme innovative di coabitazione solidale.

L’apertura dello “Sportello Energia”, con il compito di diffondere e illustrare i comportamenti e gli stili di vita che possono portare a risparmi significativi sulle bollette energetiche e benefici per l’ambiente e di fornire ai cittadini che volessero intraprendere azioni per il miglioramento del comportamento energetico dei loro appartamenti/edifici un quadro di fattibilità basato sulle esperienze concrete maturate sul campo di Casa S.p.A. ha costituito, e potrà costituire in futuro, previo un ulteriore sviluppo di tale esperienza a livello territoriale e con il supporto di modalità di comunicazione

evolute, un importante tassello del dispiegarsi pieno di politiche abitative a largo raggio.

Si conferma l’importanza del tema dell’housing sociale, anche se al momento non è previsto l’investimento diretto di risorse della Società su tale tema. I 60 alloggi in affitto permanente a canone calmierato e concordato realizzati in Firenze, Calenzano e Pontassieve costituiscono un importante esempio concreto della fattibilità del modello operativo così sperimentato. La sostenibilità sociale degli interventi, nel loro essere autosufficienti, non necessitando cioè di contropartite esterne all’operazione come ad esempio una ulteriore quota di alloggi da vendere, potrà e dovrà venire valutata anche per la messa a punto di un nuovo ambito normativo ed operativo proposto dalle politiche abitative nazionali, tenendo la barra dritta rispetto alla necessità di presidiare comunque e dare risposte convincenti alla fascia bassa del mercato, a coloro cioè che si collocano di poco al di sopra dei limiti di reddito necessari per accedere all’edilizia sociale, e mantenendo quindi un ancoraggio forte alle politiche abitative e urbanistiche dei Comuni.

L’edilizia sociale è e rimane comunque al centro dell’attività della Società e delle politiche abitative dei Comuni soci.

Nell’ultimo triennio la Regione Toscana ha canalizzato importanti risorse all’edilizia sociale e la risposta alla quale ci eravamo preparati durante gli anni quando si profetizzava la fine dell’edilizia sociale e che stiamo dando e vogliamo dare ancor meglio nel futuro è quella di una fortissima efficienza nel trasformare i finanziamenti in alloggi costruiti e consegnati agli inquilini aventi titolo, con qualità abitativa, costruttiva e tecnologica di assoluta eccellenza. La mole di finanziamenti che dall’ambito regionale sono stati destinati al L.O.D.E. Fiorentino, ben oltre il peso specifico territoriale, è il frutto della serietà e del rigore della program-

mazione dei Comuni, che hanno candidato interventi effettivamente cantierabili, conformi dal punto di vista urbanistico, e della capacità della Società di gestione e.r.p. dei Comuni del L.O.D.E. Fiorentino di programmare, proporre e realizzare progetti fattibili, in parte innovativi e concreti dal punto di vista della effettiva esecuzione. Questa è la strada che stiamo percorrendo e che si sta dimostrando vincente ad esempio nei programmi ad elevato contenuto innovativo che si stanno mettendo a punto per i capoluoghi di provincia ad alta tensione abitativa (come l’intervento di riqualificazione urbanistica del complesso e.r.p. di via Torre degli Agli a Firenze) che ci vedono ancora una volta protagonisti. I temi della gestione ottimale del patrimonio e.r.p. continueranno a costituire uno dei punti centrali del disegno strategico societario. Significative innovazioni nel quadro normativo e legislativo di riferimento, sia in materia di vendite del patrimonio e.r.p. che di canoni, vengono invocate da più parti. La Società si impegnerà per fornire ai Comuni soci e al decisore/legislatore tutta la propria esperienza e il supporto dei numeri a suffragio e sostegno delle decisioni, auspicando che gli elementi oggettivi vengano valutati per il loro reale valore.

Alcuni Comuni hanno rilanciato con forza l’azione di contrasto agli inadempimenti al quadro regolamentare vigente nel patrimonio e.r.p., prendendo di petto anche la questione dell’utilizzo di una parte del patrimonio da parte di soggetti non aventi titolo e di occupanti abusivi. È questa una battaglia di legalità assai delicata, perché affonda le radici in un settore ancora caratterizzato dall’emergenza abitativa, dove il bisogno di abitazione costituisce una delle esigenze primarie del vivere. A fronte della necessità di avere risorse bastevoli per poter ristrutturare e rifunzionalizzare un numero consistente di alloggi sfitti, è questa una azione doverosa, che troverà tutto il supporto di Casa S.p.A., che è fin d’ora

impegnata per accorciare i tempi di ristrutturazione degli alloggi e a razionalizzare tutte le procedure che vanno dalla ripresa in consegna dell'alloggio da ristrutturare fino alla consegna delle chiavi ai nuovi inquilini.

## Gli strumenti di Casa S.p.A.

IL SISTEMA DI QUALITÀ E RESPONSABILITÀ SOCIALE Integrato con il modello previsto dal D. Lgs. 231/2001

LA CARTA DEI SERVIZI

IL CODICE ETICO



## Gli interlocutori (stakeholder)

Con il termine stakeholder ci si riferisce agli interlocutori pubblici e privati, singoli e collettività con i quali un'organizzazione (impresa od ente che sia) si relaziona nello svolgimento della propria attività.

Casa S.p.A. ha identificato e classificato i suoi interlocutori in base al grado di coinvolgimento (elevato, rilevante, significativo) rispetto alle proprie politiche aziendali, riepilogando contestualmente gli strumenti utilizzati di volta in volta per l'attuazione del coinvolgimento stesso.

INTERLOCUTORE	CARATTERISTICHE	LIVELLO DI COINVOLGIMENTO	MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO E RENDICONTAZIONE
COMUNI	Soci ed affidanti il servizio di costruzione e gestione degli alloggi e.r.p.	elevato	Riunioni di coordinamento Incontri con assessorati Conferenze stampa Informative al comitato esecutivo LODE Pubblicazioni su sito/giornalino/depliant Focus group
UTENTI	Destinatario del servizio di costruzione e gestione degli alloggi e.r.p., sia come singolo che nella forma organizzata dell'autogestione	elevato	Pubblicazioni su sito/giornalino/depliant Incontri diretti Riunioni informative Indagini di gradimento Informazioni su bollettino

INTERLOCUTORE	CARATTERISTICHE	LIVELLO DI COINVOLGIMENTO	MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO E RENDICONTAZIONE
SINDACATI DELL'UTENZA	Organizzazioni sindacali che tutelano gli assegnatari, il cui ruolo è riconosciuto da Casa S.p.A.	rilevante	Protocolli di intesa Riunioni - incontri diretti Iniziative congiunte
PERSONALE	Elemento imprescindibile per la prestazione del servizio	elevato	Incontri diretti Riunioni informative Indagini sul clima interno Focus group
SINDACATI DEI LAVORATORI	Organizzazioni che si interfacciano necessariamente con la Società e da questa pienamente riconosciute	rilevante	Incontri diretti Riunioni informative
FORNITORI	Soggetti ai quali Casa S.p.A. richiede un rapporto di fornitura improntato non soltanto alla qualità del prodotto/servizio prestato, ma anche al rispetto dei principi di Responsabilità Sociale	rilevante	Incontri diretti Riunioni informative Accordo sicurezza Questionari di autovalutazione Impegno formale al rispetto dei principi di Responsabilità Sociale Verifiche interne Focus group
ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE	Soggetti che rappresentano la categoria (Federca, Cispel, Confservizi)	significativo	Riunioni informative Organizzazione eventi Partecipazione a Commissioni ed incontri Pubblicazioni
ISTITUZIONI	Le istituzioni di riferimento, in particolare Comuni e Regione, si relazionano con Casa S.p.A. per attività di programmazione ed individuazione delle risorse necessarie allo svolgimento della missione di Casa S.p.A.	rilevante	Riunioni ad alto livello Partecipazioni ad incontri, commissioni o gruppi di lavoro Iniziative congiunte
COLLETTIVITÀ	La missione squisitamente sociale di Casa S.p.A. fa sì che la collettività sia identificata come interlocutore quale beneficiaria "diffusa" del servizio prestato	rilevante	Archivio Sito internet Pubblicazioni grafiche e multimediali Giornalino Trasmissioni televisive Seminari Collaborazioni a progetti con il terzo settore

OBIETTIVO STRATEGICO	QUALIFICAZIONE DELLA PERFORMANCE	TEMATICA	INTERLOCUTORE DI RIFERIMENTO	COINVOLGIMENTO GBS 18.02.2011	RILEVANZA INTERNA	PARAMETRO RILEVANZA
SINERGIE CON I COMUNI PER DARE UNA RISPOSTA EFFICACE AL PROBLEMA CASA	SOCIALE (S)	EFFICACIA DELLA GESTIONE Nuove costruzioni, manutenzioni, recuperi; gestione morosità, sfritti e tematiche sociali; miglioramento della collaborazione con i Comuni sulle decisioni in merito alla gestione della morosità; recupero alloggi sfritti con utilizzo di finanziamenti ordinari e straordinari, individuazione modalità alternative per il ripristino; accordi con autorità competenti (Agenzia Entrate, Guardia di Finanza) per controlli su redditi utenza; azioni per il miglioramento della convivenza all'interno dei fabbricati e.r.p., con particolare riguardo alle Autogestioni	Comuni (primario)	La gestione della morosità si differenzia in base ai comuni di riferimento: il Comune di Firenze si affida totalmente, i comuni più piccoli sono più attenti mentre per Firenze Casa S.p.A. collabora fortemente con gli assistenti sociali	Alta anche confrontata con l'interlocutore Comune attraverso colloqui e incontri	5
		AMBIENTALE (A)	OUT AMIANTO IN FOTVOLTAICO Interventi residui di sostituzione dell'amianto dai tetti. Messa a regime del processo di gestione e controllo degli impianti fotovoltaici in opera.	Comuni (primario) Utenti (secondario) Collettività	Entro aprile finiranno i lavori sulla seconda tranche di eliminazione dell'amianto e sostituzione del fotovoltaico. ci sono stati incontri con il comune, la delibera e il finanziamento di Banca Etica con la quale c'è stata una valutazione iniziale per l'accesso al finanziamento.	Media soprattutto in riferimento al beneficio per la collettività anche confrontata con politiche Regionali

SINERGIE CON I COMUNI PER DARE UNA RISPOSTA EFFICACE AL PROBLEMA CASA	SOCIALE (S)	RISPARMIO ENERGETICO E TUTELA DELL'AMBIENTE Progettazione e messa in opera di costruzioni in legno e collaborazione con fornitori locali per la crescita della competenza e difesa della occupazione in zona. Monitoraggio consumo fabbricati ad alta efficienza energetica. Progetto diffusione principi dell'abitare consapevole ai fini energetici. Qualificazione della partecipazione al progetto AGENZIA PER LA CASA del comune di Firenze per gli aspetti relativi all'efficienza energetica.	Utenti (primario) Comuni (primario) Collettività (secondario)	Costruzioni in legno sono in fase di costruzione - prosegue la progettazione dell'immobile di 5 piani, gli immobili realizzati con alta efficienza energetica - la filiera toscana del legno è stata finanziata dalla Regione Toscana, è un percorso virtuoso sostenuto dalla Regione Toscana - impatto occupazionale per il territorio. Il Comune punta molto sul risparmio energetico e sulla costruzione in legno - è partito un progetto come consulenti per l'Agenzia per la Casa.	Media soprattutto in riferimento al beneficio per la collettività anche confrontata con politiche Regionali	4
		SOCIALE (S)	PROGRAMMA AFFITTO 431 Gestione alloggi consegnati Stipula convenzione di gestione per Centro Accoglienza Calenzano.	Utenti (primario) Comuni (secondario)	Alloggi 431 sono finiti la gestione - anche del centro accoglienza di Calenzano - verrà affidata a Casa spa - interlocutore Calenzano molto rilevante per problema dell'accoglienza di lungo periodo.	Alta anche confrontata con l'interlocutore Comune attraverso colloqui e incontri
MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO	SOCIALE (S)	RACCOLTA REDDITI 2011	Comuni (primario) Uteute (secondario)	Modifica modalità di comunicazione con perfezionamento lettera di richiesta sulla base delle osservazioni emerse durante la precedente raccolta.	Alta anche confrontata con l'interlocutore Comune e Regione attraverso colloqui e incontri	5
	SOCIALE (S)	RINNOVO CONTRATTO DI SERVIZI Attuazione nuovo contratto di servizi.	Comuni	Proposto nuovo contratto di servizi in fase di approvazione molto partecipato dai comuni soci.	Media in riferimento al miglioramento operativo interno	4
	SOCIALE (S)	INDAGINE DI GRADIMENTO Rilevazione della soddisfazione del Cliente mediato attraverso indagine diretta.	Utenti	Coinvolgimento degli utenti in occasione della raccolta redditi.	Alta perché momento di coinvolgimento e ascolto utenti	5

OBIETTIVO STRATEGICO	QUALIFICAZIONE DELLA PERFORMANCE	TEMATICA	INTERLOCUTORE DI RIFERIMENTO	CONVINGIMENTO GBS 18.02.2011	RILEVANZA INTERNA	PARAMETRO RILEVANZA
	SOCIALE (S)	CARTA DEI SERVIZI Revisione documento e azioni di diffusione	Utenti Comuni	In base al contratto servizi	Media in riferimento al miglioramento operativo interno	4

MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

SERVIZI NEI FABBRICATI  
Indizione gare per ricerca fornitori caldaie singole.  
Indizione gara per nuovo contratto ditta letturista per consumi idrici.  
Miglioramento della comunicazione su agevolazioni tariffarie di altre public utilities.

Utenti Comuni

La gara parte a inizio anno per l'affidamento delle sostituzioni caldaie con previsione di garanzia di 5 anni - per questi 5 anni l'impresa assicurerà la sorveglianza sulle caldaie in forma gratuita per gli inquilini  
Gara per letturista acqua: nel capitolato si richiede assistenza agli inquilini per la tariffazione agevolata, con la disponibilità di interrompere il servizio solo in caso di morosità superiore ad una percentuale - verrà inoltre sistemata la procedura operativa.

5

Alta perché segnalazioni di utenti lo richiedono

FIDELIZZAZIONE, AMBIENTE LAVORATIVO SODDISFACENTE, CRESCITA PROFESSIONALE SICUREZZA SUL LAVORO

SOCIALE (S)  
Convenzione con Albi Professionali per tirocini e stage pre e post laurea

Personale interno Collettività

Prosegue la collaborazione con Collegio Geometri e Università (settore Tecnico, Manutenzione e Patrimonio) - l'attività di stage senza rimborso spese oltre ad attività di tirocinio con rimborso spese.

3

Media in riferimento al miglioramento operativo interno

SICUREZZA monitoraggio sicurezza sui cantieri

Personale interno e fornitori

Il monitoraggio costituisce tematica ripetuta di anno in anno dato il ruolo di stazione Appaltante di Casa S.p.A.

4

Medio alta per l'attenzione rivolta alla sicurezza sui cantieri

FIDELIZZAZIONE, AMBIENTE LAVORATIVO SODDISFACENTE, CRESCITA PROFESSIONALE SICUREZZA SUL LAVORO

SOCIALE (S)  
SICUREZZA Progetto certificazione in accordo alla norme OHSAS 18001

Personale interno e fornitori

In riferimento anche alla migliore applicazione del D.Lgs. 231 si prevede l'intergrazione della certificazione anche sui processi della sicurezza.

4

Media in riferimento al miglioramento operativo interno

SOCIALE (S)  
Predisposizione di un Regolamento per l'assunzione di personale esterno

Collettività (primario) Personale interno (secondario)

3

Media per prassi già molto seguita

MIGLIORAMENTO DEL RAPPORTO CON COLLETTIVITA' ED ISTITUZIONI

SOCIALE (S)  
Miglioramento della comunicazione esterna

Comuni e Collettività

Revisione del sito con nuove modalità di comunicazione, con collegamento al db tecnico per l'avanzamento cantieri

3

Media per miglioramento comunicazione

SOCIALE (S)  
Ampliamento certificazione ISO 9001 per verifica progettazione

Comuni Personale interno

5

Alta per conformità normativa e opportunità

MIGLIORAMENTO CONTINUO

SOCIALE (S)  
Efficienza organizzativa

Personale interno

4

Media per miglioramento del servizio



performance  
economiche

performance economiche

Il parametro del “Valore Aggiunto” misura la ricchezza prodotta dall’azienda nell’esercizio, con riferimento agli interlocutori (stakeholder) che partecipano alla sua distribuzione.

La produzione e distribuzione del valore aggiunto rappresenta il principale tramite di relazione con il bilancio di esercizio e rende evidente l’effetto economico (o economicamente esprimibile) che l’attività d’azienda ha prodotto sulle principali categorie di interlocutori. Il processo di calcolo, infatti, riclassifica i dati del conto economico in modo da evidenziare la produzione e la successiva distribuzione del valore aggiunto ai principali interlocutori di riferimento.

Le informazioni economiche del bilancio d’esercizio diventano, quindi, base di analisi per il Bilancio Sociale il quale le esamina da un

punto di vista quali-quantitativo.

La struttura del “Valore Aggiunto” proposta fa riferimento a quella consigliata dal GBS – il Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale in Italia – ed il prospetto è stato elaborato con riferimento agli esercizi 2010 e 2011.

Tale valore viene rappresentato in due distinti prospetti:

- il prospetto di determinazione del Valore Aggiunto, individuato dalla contrapposizione dei ricavi e dei costi intermedi;
- il prospetto di riparto del Valore Aggiunto, ricomposto quale sommatoria delle remunerazioni percepite dagli interlocutori interni all’azienda e delle liberalità esterne.

I due prospetti sono bilancianti.

## LA DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Casa S.p.A. adotta il prospetto che considera la configurazione del Valore Aggiunto Globale Netto, con l’imputazione

degli ammortamenti in sede di determinazione del Valore Aggiunto.

### Prospetto di determinazione del valore aggiunto

	2010	2011
<b>A) VALORE DELLA PRODUZIONE</b>		
1) Ricavi di vendite e prestazioni	41.206.518	37.474.389
(-) rettifiche di ricavo	0	0
2) Variazione rimanenze di prodotti in corso di lav., semilav. e finiti	0	0
3) Variazione dei lavori in corso su ordinazione	0	0
4) Altri ricavi e proventi, senza contributi in conto esercizio	855.648	528.700
Ricavi della produzione tipica	42.062.166	38.003.089
5) Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)	0	0
<b>TOTALE</b>	<b>42.062.166</b>	<b>38.003.089</b>

### B) COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE

6) Consumi di materie prime, sussidiarie, di consumo e di acquisto di merci	-11.627	-15.402
7) Costi per servizi	-36.335.233	-32.629.584
8) Costi per godimento di beni di terzi	-84.289	-91.304
9) Accantonamenti per rischi	0	0
10) Altri accantonamenti	-238.567	-39.500
11) Oneri diversi di gestione	-309.098	-251.848
<b>TOTALE</b>	<b>-36.978.814</b>	<b>-33.027.638</b>
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO (A-B)	5.083.352	4.975.451

### C) COMPONENTI ACCESSORI E STRAORDINARI:

Ricavi accessori	798.486	876.255
- Costi accessori	-17.133	-17.216
12) (+/-) Saldo gestione accessoria	781.353	859.039
Ricavi straordinari	1	1
- Costi straordinari	-76.671	-22.561
13) (+/-) Saldo componenti straordinari	-76.670	-22.561
<b>TOTALE</b>	<b>704.683</b>	<b>836.478</b>
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (A-B+/-C)	5.788.035	5.811.929
- Ammortamenti	-689.197	-748.381
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>5.098.838</b>	<b>5.063.548</b>

Il Valore Aggiunto Caratteristico Lordo, determinato dalla differenza tra il Valore della Produzione e i Costi Intermedi è passato da 5.083.352 Euro nel 2010 a Euro 4.975.451 nel 2011. Confrontando i due esercizi i risultati sono variati in diminuzione: tale variazione evidenzia una contrazione dell’attività della Società in termini di volume d’affari nella gestione degli immobili dei Comuni. In particolare nel 2011 non si sono avute le fonti di finanziamento straordinarie che hanno caratterizzato il 2010 (come ad esempio la Misura A di cui alla Delibera Regione Toscana 43/2009).

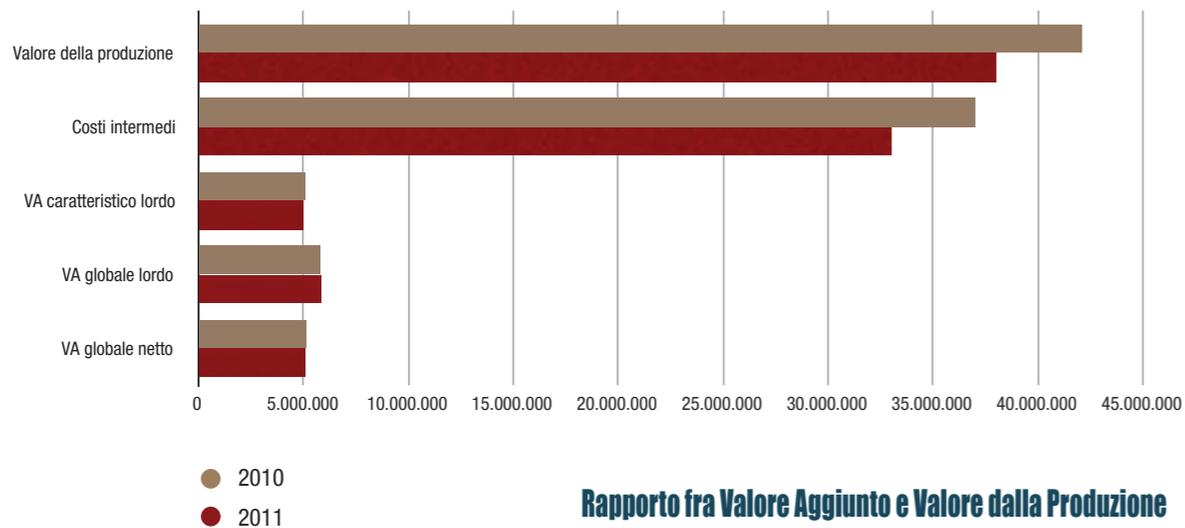
Il Valore Aggiunto Caratteristico Lordo è stato, poi, rettificato sulla base del risultato della gestione accessoria e del risultato delle componenti straordinarie, in modo da determinare il Valore Aggiunto Globale Lordo Sociale, pari a 5.788.035 Euro nel 2010 e a Euro 5.811.929 nel 2011. La differenza tra i due anni è dovuta all’aumento dei componenti accessori e straordinari.

Il Valore Aggiunto Globale Netto, al netto degli ammortamenti, ammonta a 5.098.838 Euro nel 2010 ed a Euro 5.063.548 nel 2011, con una lieve variazione in diminuzione pari al -0,69%, dovuta alla maggior incidenza degli ammortamenti.

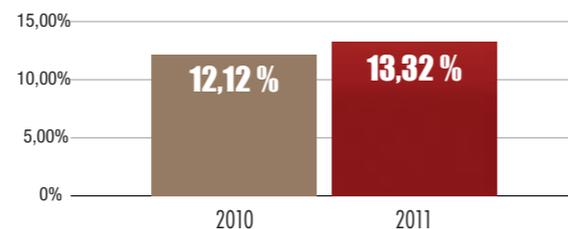
È peraltro opportuno precisare che il servizio di gestione che Casa S.p.A. compie per conto dei Comuni – proprietari degli alloggi di erp – prevede che il monte canoni incassato – pari nel 2011 a

16.499.678,83 – venga rendicontato a parte e non entri a far parte del bilancio di Casa S.p.A. i cui cespiti di ricavo principale sono dati dal compenso della gestione dalle attività tecniche.

	2010	2011	var. %
VALORE DELLA PRODUZIONE	42.062.166	38.003.089	- 9,65%
COSTI INTERMEDI	36.978.814	33.027.638	- 10,68%
VA CARATTERISTICO LORDO	5.083.352	4.975.451	- 2,12%
VA GLOBALE LORDO	5.788.035	5.811.929	+ 0,41%
VA GLOBALE NETTO	5.098.838	5.063.548	- 0,69%



**Rapporto fra Valore Aggiunto e Valore dalla Produzione**



## LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Al fine di individuare le modalità con le quali Casa S.p.A. ha distribuito il valore nel biennio 2010-2011 assume particolare importanza la determinazione dell'insieme dei portatori di interesse che beneficiano della ricchezza creata dalla Società.

Tra i destinatari del valore, secondo il modello del GBS, si trovano i seguenti soggetti: personale, pubblica amministrazione, capitale di credito, capitale di rischio e comunità.

Il prospetto di riparto considera inoltre alcuni adattamenti sinteticamente descritti in corrispondenza dei commenti alla distribuzione del valore aggiunto agli interlocutori individuati da Casa S.p.A..

Nella distribuzione del Valore Aggiunto i maggiori beneficiari sono i dipendenti ai quali è destinato direttamente e indirettamente circa il 81,97% nel 2010 e circa il 84,76 % nel 2011 della ricchezza prodotta. I dati confermano la sensibilità di Casa S.p.A. verso le risorse umane quale interlocutore strategico per la realizzazione della missione aziendale e quale partner privilegiato che condivide i valori dell'azienda.

E' comunque da precisare che tale elevata percentuale è determinata dalla particolare struttura del bilancio di CASA S.p.A. – come descritto al precedente paragrafo 2 – che non contempla il dato fondamentale del gettito da canoni degli alloggi; infatti qualora tale dato fosse inserito nel calcolo la percentuale sarebbe ovviamente sensibilmente più bassa.

Il secondo beneficiario è l'Azionista con circa il 7,27% nel 2010 e circa il 7,01 nel 2011.

Beneficiaria della distribuzione del Valore Aggiunto è inoltre

l'azienda stessa alla quale è destinato circa lo 0,38% nel 2010 e circa lo 0,37% nel 2011 della ricchezza prodotta. La ricchezza reinvestita è minima per la distribuzione dell'utile realizzato in entrambi gli anni (2010 e 2011) agli azionisti. L'Assemblea dei Soci, in occasione dell'approvazione del bilancio d'esercizio, ha deliberato, infatti, la distribuzione dell'utile dopo l'accantonamento a riserva legale.

Il beneficiario "capitale di credito" ha ricevuto nel 2011 una quota di Valore aggiunto pari al 4,11%, rispetto al valore del 2010 pari 5,12%. Tale lieve riduzione è dovuta alla diminuzione degli interessi su mutui.

Altro beneficiario è la Pubblica Amministrazione con circa il 4,27% nel 2010 ed il 2,72% nel 2011: tali valori esprimono l'incidenza delle imposte ed i contributi in conto esercizio.

## Remunerazione del personale

Con il termine "personale" si intende il gruppo di soggetti che intrattengono con l'azienda rapporti di lavoro per i quali l'interesse economico personale è legato in termini prevalenti e duraturi con quello dell'azienda stessa. Le remunerazioni del personale dipendente vengono scisse in remunerazioni dirette e remunerazioni indirette.

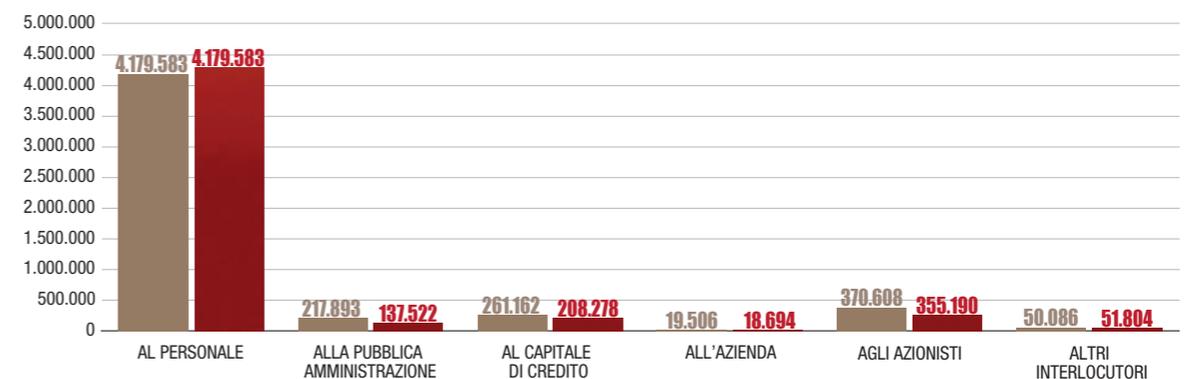
Le remunerazioni dirette comprendono tutte quelle componenti, finanziarie o in natura, che concorrono a misurare il beneficio economico, immediato o differito, che il dipendente ricava dal

## Prospetto di ripartizione del valore aggiunto

	2010	2011
<b>A. AL PERSONALE</b>		
Personale dipendente:		
a) remunerazioni dirette	3.239.807	3.352.108
b) remunerazioni indirette	939.776	939.952
TOTALE	4.179.583	4.292.060
<b>B. ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</b>		
Imposte dirette	388.519	340.321
Imposte indirette	102.545	90.652
(-) sovvenzioni in c/esercizio	-273.171	-293.451
TOTALE	217.893	137.522
<b>C. AL CAPITALE DI CREDITO</b>		
Oneri per capitali a lungo termine	261.162	208.278
TOTALE	261.162	208.278
<b>D. ALL' AZIENDA</b>		
Utile d'esercizio (accantonamento a riserva)	19.506	18.694
TOTALE	19.506	18.694
<b>E. AGLI AZIONISTI</b>		
Utile di esercizio	370.608	355.190
TOTALE	370.608	355.190
<b>F. ALTRI INTERLOCUTORI</b>		
Associazioni di categoria	50.086	51.804
TOTALE	50.086	51.804
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>5.098.838</b>	<b>5.063.548</b>

	2010	2011	var. %
PERSONALE	4.179.583	4.292.060	+ 2,69%
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	217.893	137.522	- 36,89%
CAPITALE DI CREDITO	261.162	208.278	- 20,25%
AZIENDA	19.506	18.694	- 4,16%
AZIONISTI	370.608	355.190	- 4,16%
ALTRI INTERLOCUTORI	50.086	51.804	+ 3,43%
<b>TOTALE V.A.</b>	<b>5.098.838</b>	<b>5.063.548</b>	<b>- 0,69%</b>

## Distribuzione del valore aggiunto



rapporto con l'azienda.

Le remunerazioni indirette assommano i contributi sociali a carico dell'azienda. I costi che l'azienda sostiene per il personale non vengono percepiti come remunerazione dall'interlocutore, in quanto si trasformano in benefici acquisiti in modo indiretto per il tramite dell'Ente preposto alla gestione del servizio sociale.

## Remunerazione della pubblica amministrazione

L'aggregato in oggetto rappresenta il beneficio economico acquisito dalla Pubblica Amministrazione, in termini diretti, per effetto dell'operare dell'azienda, nei limiti dei dati risultanti dal bilancio di esercizio. La remunerazione dell'aggregato potrà avere segno positivo o negativo. Gli elementi costitutivi dell'aggregato Remunerazione della Pubblica Amministrazione sono:

- imposizione diretta;
- imposizione indiretta;
- (-) sovvenzioni in c/esercizio.

## Remunerazione del capitale di credito

Costituiscono interlocutori dell'aggregato in oggetto, i fornitori di capitale ad interesse esplicito: di funzionamento o di finanziamento; di breve o di lungo termine. Dall'analisi dei dati di bilancio di Casa S.p.A. risulta la presenza di soli "oneri per capitali a lungo termine" riconducibili ad interessi passivi su mutui.

## Remunerazione dell'azienda

In questo contesto l'azienda è considerata interlocutore autonomo. Ai fini della distribuzione del valore aggiunto si considera esclusivamente la parte trattenuta dell' "Utile di esercizio" (riserve legali). Sia nel 2010 che nel 2011 l'utile è stato distribuito agli azionisti una volta operato l'accantonamento a riserva legale.

## Remunerazione degli azionisti

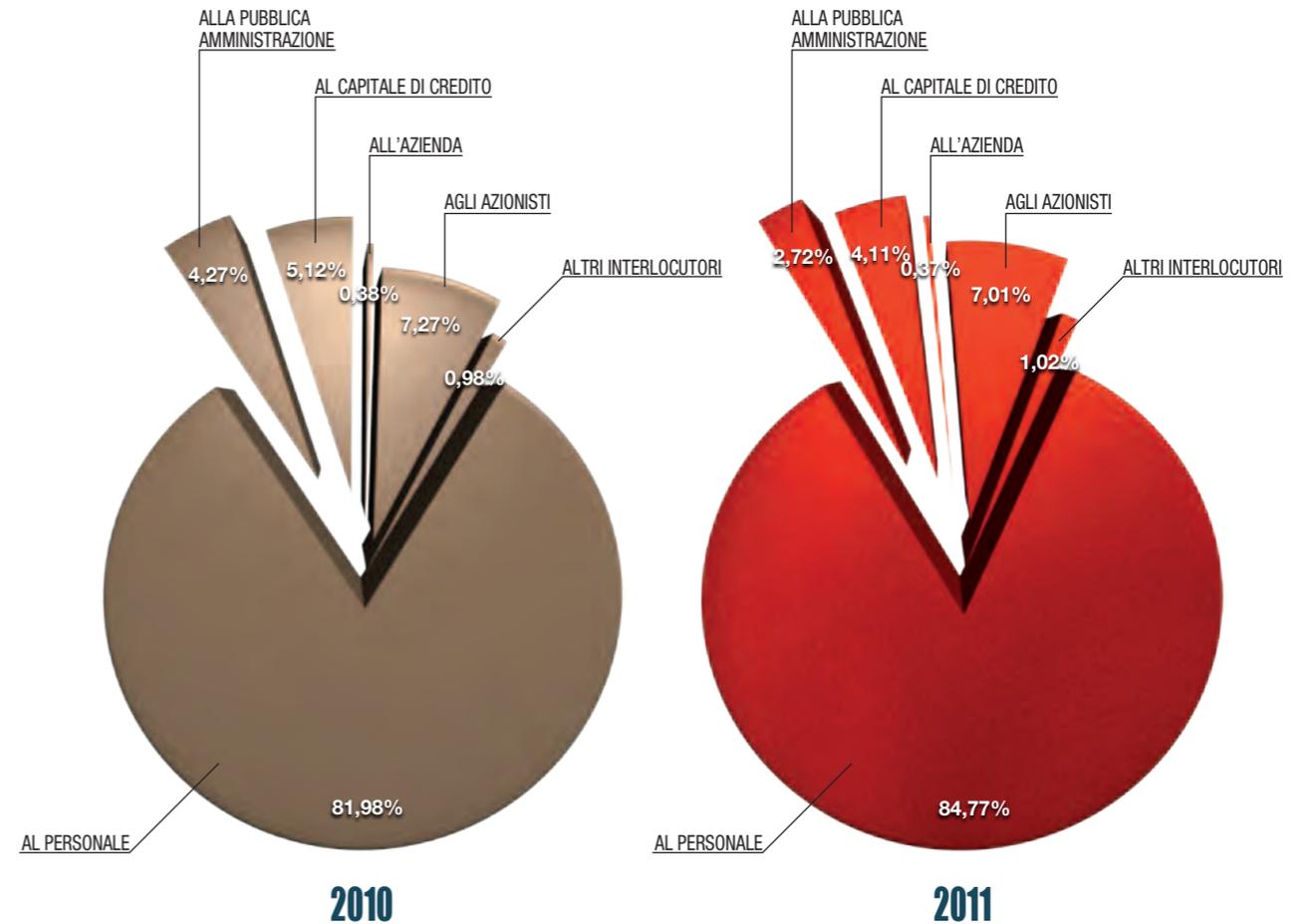
La remunerazione degli azionisti è data dall'ammontare dei dividendi o degli utili distribuiti alla proprietà.

In sede di Assemblea per l'approvazione del Bilancio 2010 e 2011 i Comuni Soci hanno espressamente richiesto la remunerazione del Capitale di Rischio e, quindi, la distribuzione dell'utile al netto della riserva legale obbligatoria. I Comuni Soci hanno scelto di gestire autonomamente i fondi a loro assegnati in sede di ripartizione del risultato economico ed indirizzare tali disponibilità a progetti individuali.

## Altri interlocutori

Casa S.p.A. inserisce le principali associazioni di categoria (Feder-casa, Cispel, Confservizi) tra gli interlocutori per l'esercizio dell'attività ed il miglioramento delle performance d'impresa anche attraverso lo scambio e la condivisione delle comuni esperienze fra soggetti ed imprese appartenenti alla realtà dei pubblici servizi. Gli accordi stipulati tra le parti prevedono dei benefici all'ente in termini di contributi versati.

## Percentuali di distribuzione del Valore Aggiunto confronto anni 2010 - 2011





# l'attuazio ne delle te matiche so ciali

l'attuazione delle tematiche sociali

Questa Parte Terza del “Bilancio Sociale” è dedicata alla rendicontazione agli interlocutori delle tematiche ed iniziative di carattere “sociale” attuate in riferimento agli obiettivi strategici della Società per l’anno 2011. Analoga rendicontazione, riferita alle tematiche di carattere “ambientale”, è riportata nella Parte Quarta.

Ogni iniziativa è frutto dell’ascolto costante degli interlocutori e della valutazione di fattibilità dell’azione da parte di Casa S.p.A.; l’iniziativa viene qui rendicontata, prendendo a riferimento l’arco temporale del 2011, con l’intento di informare gli interlocutori su quanto accaduto, cosa ottenuto e cosa ancora da fare.

In questa sezione, per ciascuna tematica sono indicati gli interlocutori interessati e le modalità di coinvolgimento effettivamente poste in atto. Ove esistenti, sono poi stati inseriti gli indicatori direttamente riferibili allo specifico argomento. Brevi “finestre” introducono inoltre le attività che la Società ha già intrapreso o intende intraprendere nel corso del 2012.

Gli indicatori “generali” non direttamente riferibili alla tematica, ma che comunque si è ritenuto interessanti ai fini della rendicontazione, quali ad esempio le statistiche annuali sugli utenti o sul personale, sono riportati in correlazione a quello specifico interlocutore nei confronti del quale è orientato ciascun “Obiettivo strategico”.

## IL SUPPORTO AI COMUNI PER L'ATTUAZIONE DELLE POLITICHE PER LA CASA

OBBIETTIVO STRATEGICO	TEMATICA	INTERLOCUTORE	PARAMETRO RILEVANZA
SINERGIE PER DARE UNA RISPOSTA EFFICACE AL PROBLEMA CASA	NUOVE COSTRUZIONI, MANUTENZIONI E RECUPERI	<b>Comuni</b>	<b>5</b>
	GESTIONE DELLA MOROSITÀ E DELLE PROBLEMATICHE SOCIALI	<b>Comuni</b>	<b>5</b>
	CONVENZIONE PER LA GESTIONE DEL CENTRO DI ACCOGLIENZA DI DIETRO POGGIO – CALENZANO	<b>Comune di Calenzano</b>	<b>5</b>
MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO	RINNOVO CONTRATTO DI SERVIZIO	<b>Comuni</b>	<b>4</b>

### Alloggi e.r.p. in gestione

COMUNE	numero alloggi		Var. %
	Dic.2010	Dic.2011	
Bagno a Ripoli	282	282	0
Barberino di Mugello	134	135	1
Barberino val d'Elsa	44	44	0
Borgo San Lorenzo	188	192	4
Calenzano	132	132	0
Campi Bisenzio	550	550	0
Dicomano	20	20	0
Fiesole	38	38	0
Figline Valdarno	161	161	0
Firenze	7.858	7.886	36
Firenze	76	76	0
Greve in Chianti	133	133	0
Impruneta	147	146	-1
Incisa Val d'Arno	41	41	0
Lastra a Signa	159	159	0
Londa	20	20	0
Marradi	69	69	0
Palazzuolo sul Senio	13	13	0
Pelago	60	60	0
Pontassieve	257	257	0
Reggello	70	69	-1
Rignano sull'Arno	66	66	0
Rufina	46	46	0
San Casciano in Val di Pesa	156	156	0
San Godenzo	40	46	0
San Piero a Sieve	74	74	0
Scandicci	497	497	0
Scarperia	93	93	0
Sesto Fiorentino	706	724	18
Signa	143	155	12
Tavarnelle val di Pesa	40	40	0
Vaglia	4	4	0
Vicchio di Mugello	95	95	0
<b>TOTALI</b>	<b>12.412</b>	<b>12.479</b>	<b>69</b>



Il primo obiettivo strategico di Casa S.p.A. non può essere che quello di porsi quale primario punto di riferimento dei Comuni per rispondere efficacemente al problema dell’abitare sul territorio.

Tutto questo si traduce innanzi tutto nell’espletare una pronta e qualificata attività tecnica e gestionale, che non si limita al solo ambito dell’edilizia sovvenzionata.

Le tabelle che seguono danno conto di tale attività per l’anno 2011.

Nella tabella, qui riportata, è evidenziato il numero degli alloggi e.r.p. gestiti da Casa S.p.A. per conto dei Comuni dal 2010 al 2011 (dati al 31.12).

Analizzando i dati si evidenziano alcuni aspetti:

- gli alloggi in gestione risultano aumentati complessivamente dal 2010 al 2011 di un numero pari a 67 corrispondente allo 0,54 %; grazie a interventi di nuova costruzione, manutenzione straordinaria, recupero edilizio e ristrutturazione alloggi.
- i Comuni che detengono il maggior numero di alloggi gestiti da Casa S.p.A. sono:
  - Firenze (63,31% nel 2010 e 63,19% nel 2011)
  - Sesto Fiorentino (5,69% nel 2010 e 5,80% nel 2011)
  - Campi Bisenzio (4,43% nel 2010 e 4,41% nel 2011)
  - Scandicci (4,00% nel 2010 e 3,98% nel 2011).



## Nuove costruzioni, manutenzioni e recuperi

interlocutori di riferimento:  
**COMUNI**

come è stato attuato il coinvolgimento:  
**RIUNIONI OPERATIVE**

Per gli interventi tecnici, si riporta a fianco la tabella riepilogativa del numero degli alloggi oggetto di nuova costruzione, manutenzione straordinaria o recupero edilizio alla fine del 2011, che evidenzia il mantenimento di impegno rilevante dell'attività tecnica. Nelle pagine successive sono riportati gli interventi conclusi, cantieri e progettazioni in corso, programmi in via di attivazione durante il 2011.

L'anno 2011 si è caratterizzato per la conclusione dei lavori (e la consegna degli alloggi agli inquilini) di numerosi interventi e.r.p. di nuova costruzione e di recupero, nei Comuni di Borgo S. Lorenzo, Calenzano, Firenze, Reggello, S. Godenzo, Sesto Fiorentino, Signa. Numerosi anche gli interventi di manutenzione straordinaria, in attuazione del P.O.R. (Piano Operativo Reinvestimento risorse e.r.p.) anni 2008-2009.

Le risorse per l'attività manutentiva non riescono comunque ad assicurare il soddisfacimento delle necessità.

In particolare dal riepilogo del programma degli interventi di manutenzione straordinaria da programmare relativi all'anno 2011 emergono i seguenti dati:

N. interventi da realizzare	<b>158</b>
Investimento stimato	Euro <b>47.272.000,00</b>

## Interventi edilizi di Casa S.p.A.

Interventi conclusi, cantieri e progettazioni in corso, programmi in via di attivazione durante il 2011

COMUNE	N. ALLOGGI		
	NUOVE COSTRUZIONI	MANUTENZIONE STRAORDINARIA	RECUPERI EDILIZI
BAGNO A RIPOLI	0	72	6
BARBERINO DI MUGELLO	0	24	3
BARBERINO VAL D'ELSA	0	0	0
BORGO SAN LORENZO	0	24	24
CALENZANO	0	0	0
CAMPI BISENZIO	0	60	0
DICOMANO	0	0	0
FIESOLE	0	1	0
FIGLINE VALDARNO	0	18	0
FIRENZE	375	1.667	55
FIRENZUOLA	0	33	0
GREVE IN CHIANTI	0	33	0
IMPRUNETA	6	9	0
INCISA VAL D'ARNO	0	0	0
LASTRA A SIGNA	0	40	7
LONDA	0	0	0
MARRADI	12	0	0
PALAZZUOLO SUL SENIO	0	0	0
PELAGO	0	8	0
PONTASSIEVE	12	24	0
REGGELLO	12	0	0
RIGNANO SULL'ARNO	0	18	0
RUFINA	0	0	0
SAN CASCIANO IN VAL DI PESA	0	32	0
SAN GODENZO	6	0	0
SAN PIERO A SIEVE	0	12	5
SCANDICCI	45	20	0
SCARPERIA	0	18	0
SESTO FIORENTINO	99	243	0
SIGNA	18	0	0
TAVARNELLE VAL DI PESA	12	0	4
VAGLIA	0	0	0
VICCHIO DI MUGELLO	20	0	0
<b>Totali</b>	<b>617</b>	<b>2.323</b>	<b>116</b>

## Realizzazioni edilizie di Casa S.p.A.

Costo degli interventi di edilizia sociale consegnati negli anni 2003 - 2011

LOCALITÀ	TIPO DI INTERVENTO	N. ALLOGGI	COSTO GLOBALE €	COSTO DI COSTRUZIONE/ RECUPERO €	COSTO MEDIO PER ALLOGGIO €	ANNO DI CONSEGNA
<b>Scarperia</b> Topo Guazzatoio	Nuova costruzione	12	752.014,00	553.642,00	62.668,00	2003
<b>Scandicci</b> Grioli	Nuova costruzione	32	2.098.000,00	1.368.609,00	65.563,00	2003
<b>Sesto Fiorentino</b> Chini	Nuova costruzione	36	2.705.000,00	1.775.000,00	75.139,00	2003
<b>Campi Bisenzio</b> S. Piero a Ponti	Nuova costruzione	12	725.086,00	506.000,00	60.424,00	2004
<b>Bagno a Ripoli</b> Lappoggi	Recupero edilizio	13	1.297.453,00	976.033,00	99.800,00	2005
<b>Impruneta</b> Ferrone	Recupero edilizio	13	854.052,00	542.243,00	65.696,00	2005
<b>Scarperia</b> Capoluogo	Recupero edilizio	2	88.072,00	60.000,00	44.036,00	2006
<b>Borgo S. Lorenzo</b> Capoluogo	Recupero edilizio	3	189.000,00	102.500,00	63.000,00	2006
<b>Firenze</b> S. Bartolo a Cintoia	Nuova costruzione	20	1.465.527,00	1.112.900,00	73.276,00	2006
<b>Sesto Fiorentino</b> Chini	Nuova costruzione	30	2.385.000,00	1.610.000,00	79.500,00	2006
<b>Scarperia</b> S. Agata	Nuova costruzione	12	980.000,00	700.500,00	81.660,00	2006
<b>Lastra a Signa</b> Cascina Pinucci	Recupero edilizio	3	323.374,00	208.891,00	107.791,00	2007
<b>Firenze</b> ex Gover	Nuova costruzione	52	4.016.000,00	2.741.000,00	77.232,00	2007
<b>Bagno a Ripoli</b> Capannuccia	Nuova costruzione	12	800.508,00	536.925,00	66.709,00	2007
<b>Pelago</b> Casellina	Nuova costruzione	12	846.125,00	596.000,00	70.510,00	2008
<b>Barberino di Mugello</b> Cavallina	Nuova costruzione	12	930.000,00	605.000,00	77.500,00	2008
<b>Impruneta</b> Sassi Neri	Nuova costruzione	12	909.165,00	685.000,00	75.764,00	2008
<b>Incisa Val d'Arno</b> Barberino	Nuova costruzione	6	565.000,00	391.257,00	94.167,00	2009
<b>Scandicci</b> Casellina	Nuova costruzione	52	4.971.500,00	2.835.000,00	54.525,00	2009
<b>Figline Valdarno</b> F.lli Cervi	Nuova costruzione	22	1.693.808,00	1.080.000,00	76.958,00	2009
<b>Sesto Fiorentino</b> Chini	Nuova costruzione	39	3.866.916,00	2.716.208,00	99.152,00	2009

LOCALITÀ	TIPO DI INTERVENTO	N. ALLOGGI	COSTO GLOBALE €	COSTO DI COSTRUZIONE/ RECUPERO €	COSTO MEDIO PER ALLOGGIO €	ANNO DI CONSEGNA
<b>San Casciano in Val di Pesa</b> San Pancrazio	Nuova costruzione	12	927.000,00	790.000,00	77.000,00	2010
<b>Lastra a Signa</b> Ex Omni	Recupero edilizio	8	484.254,00	368.185,00	55.675,00	2010
<b>Signa</b> San Mauro	Nuova costruzione	6	537.027,00	403.470,00	67.245,00	2010
<b>Calenzano</b> Carraia	Nuova costruzione	30	2.412.000,00	1.821.000,00	80.400,00	2010
<b>Firenze</b> S. Maria a a Cintoia	Nuova costruzione	28	2.563.512,00	1.893.530,00	91.550,00	2010
<b>Calenzano</b> Dietropoggio	Nuova costruzione	24	3.489.737,00	2.680.164,00	145.406,00	2010
<b>Pontassieve</b> Mezzana	Nuova costruzione	20	2.778.792,00	2.133.216,00	138.940,00	2010
<b>Firenze</b> Via Moreni	Recupero edilizio	7	918.000,00	745.668,00	128.588,00	2010
<b>Firenze</b> Giuncoli-Canova	Nuova costruzione	20	2.523.675,00	1.936.163,00	94.533,00	2010
<b>Borgo S. Lorenzo</b> Ronta	Recupero edilizio	2	126.444,00	95.683,00	63.222,00	2011
<b>Borgo S. Lorenzo</b> Razuolo	Recupero edilizio	2	199.645,00	151.729,00	99.823,00	2011
<b>Signa</b> San Mauro	Nuova costruzione	12	1.611.083,00	1.199.683,00	134.257,00	2011
<b>San Godenzo</b> Torre	Nuova costruzione	6	675.653,00	475.570,00	112.609,00	2011
<b>Sesto Fiorentino</b> PL13	Nuova costruzione	18	2.472.135,00	1.946.219,00	137.341,00	2011
<b>Reggello</b> San Clemente	Nuova costruzione	6	558.350,00	387.272,00	93.058,00	2011
<b>Sesto Fiorentino</b> PL1	Nuova costruzione	23	3.301.462,00	2.523.784,00	143.542,00	2011

Anche l'attività per il recupero degli alloggi di risulta del patrimonio e.r.p., dopo la conclusione del programma di cui alla Misura "A" deliberazione GRT 43/2009, ha subito un rallentamento in funzione delle ristrette disponibilità finanziarie. Gli investimenti

di cui sopra devono considerarsi al netto delle risorse necessarie per l'ordinaria manutenzione e pronto intervento, al cui finanziamento nel 2011 è stato destinato oltre il 53,10% del monte canoni e.r.p..

## Ristrutturazione alloggi di risulta del patrimonio e.r.p. anno 2011

COMUNE	N. ALLOGGI	COSTO in €
Bagno a Ripoli	5	88.206,18
Barberino di Mugello	2	54.212,05
Barberino val d'Elsa	0	-
Borgo San Lorenzo	3	102.326,93
Calenzano	1	4.012,93
Campi Bisenzio	6	77.889,83
Dicomano	0	-
Fiesole	1	48.774,13
Figline Valdarno	4	84.709,56
Firenze	30	681.572,44
Firenzuola	2	23.594,62
Greve in Chianti	1	4.597,42
Impruneta	2	29.419,97
Incisa Val d'Arno	2	38.287,37
Lastra a Signa	1	25.069,02
Londa	0	-
Marradi	1	32.978,04
Palazzuolo sul Senio	0	-
Pelago	0	-
Pontassieve	5	99.323,62
Reggello	0	-
Rignano sull'Arno	1	9.353,22
Rufina	1	28.606,34
San Casciano in Val di Pesa	4	108.132,32
San Godenzo	2	28.930,00
San Piero a Sieve	1	24.281,07
Scandicci	3	20.357,73
Scarperia	2	78.119,66
Sesto Fiorentino	10	78.784,32
Signa	4	54.671,27
Tavarnelle Val di Pesa	0	-
Vaglia	0	-
Vicchio di Mugello	1	33.691,37
<b>Totali</b>	<b>95</b>	<b>1.859.901,41</b>

## Gestione della morosità e delle problematiche sociali

interlocutori di riferimento:  
**COMUNI**

come è stato attuato il coinvolgimento:  
**RIUNIONI OPERATIVE, SCAMBIO DI DOCUMENTAZIONE**

Le problematiche sociali sono sovente connesse a gravi problemi di morosità; Casa S.p.A., particolarmente a mezzo dell'Ufficio Legale, anche oltre la piena attuazione alle disposizioni di legge e di regolamento, opera per tutelare i nuclei familiari in condizioni di disagio. In tale attività l'ufficio opera in stretto contatto con gli organi dell'assistenza sociale e con i Comuni Soci per l'individuazione e la messa in pratica di misure opportune in termini di sostegno al reddito, di mobilità, di assistenza familiare.

In particolare, a fronte di situazioni di disagio che non siano già state oggetto di attenzione da parte dei preposti organi di assistenza, l'Ufficio Legale provvede direttamente alla segnalazione ai Sias di competenza di casi "sociali" cui viene in contatto nel corso delle proprie attività.

Nel 2012 è prevista l'operatività del collegamento permanente con l'AGENZIA DELLE ENTRATE per il controllo delle autodichiarazioni reddituali

Nel corso del 2012 è previsto un rafforzamento delle ATTIVITÀ DI RISOLUZIONE DELLE CONFLITTUALITÀ tra assegnatari anche per mezzo dell'instaurazione di rapporti di collaborazione con gli sportelli di mediazione sociale

In questo campo la sinergia con il Comune di Firenze si è concretata — nel corso del 2008 — nell'adesione al Protocollo di intesa in materia di gestione delle segnalazioni di degrado ambientale relative a soggetti in condizioni di disagio sociale e sanitario e sottoscritto, tra gli altri, dalla Direzione Sicurezza Sociale, dalla Direzione della Polizia Municipale, dal Coordinamento Sanitario Servizi Territoriali ASL Zona di Firenze, dall'Unità Funzionale Igiene e Sanità pubblica della Zona di Firenze dell'Azienda Sanitaria Firenze. Casa S.p.A. partecipa con regolarità alle riunioni di coordinamento che sono organizzate periodicamente dall'Assessorato alle politiche sociali.

Il monitoraggio costante dell'utente costituisce, ovviamente, una solida base per garantire interventi capillari al fine di limitare le posizioni di inadempimento contrattuale.

Casa S.p.A. a mezzo del proprio Ufficio Legale interno, particolarmente attrezzato ed esperto nell'attività di contrasto degli inadempimenti contrattuali, ottiene, risultati particolarmente positivi sul livello di morosità che si attesta nel 2011 al 3,48%.

## Partecipazione a Commissioni

interlocutori di riferimento:  
**COMUNI**

come è stato attuato il coinvolgimento:

**PARTECIPAZIONE A SEDUTE FORMALI, ATTIVITÀ DI CONSULENZA INFORMALE**

Una significativa modalità di coinvolgimento che si realizza nel rapporto con l'interlocutore Comune è data dalla partecipazione a Commissioni istituite presso i Comuni Soci che deriva anche dalla particolare qualificazione tecnico-giuridica in materia di e.r.p. del personale di Casa S.p.A..



In questo quadro si colloca la partecipazione di parte del personale di Casa S.p.A. a Commissioni di assegnazione e mobilità in qualità di esperti, oltre che relative a interventi tecnici, nonché la frequente attività di consulenza formale ed informale fornita ai Comuni su tematiche a carattere giuridico e contabile.

In particolare, nel corso del 2011 il personale interessato alle Commissioni è in dettaglio evidenziato nella tabella riportata a fianco.

## Rinnovo del Contratto di Servizio

interlocutori di riferimento:  
**COMUNI**

come è stato attuato il coinvolgimento:

**RIUNIONI OPERATIVE, SCAMBIO DI DOCUMENTAZIONE**

Il 18 maggio 2011 è stato sottoscritto il nuovo Contratto di Servizio con i 33 Comuni del LODE Fiorentino, a seguito dell'approvazione da parte delle singole amministrazioni della bozza già adottata dalla Conferenza LODE in data 21.12.2010 e del conseguente conferimento del mandato a firmare ai rispettivi incaricati. I contenuti sono sostanzialmente rimasti invariati rispetto al precedente Contratto salvo qualche adeguamento determinato dalla previsione di alcune nuove iniziative quali la costituzione delle Agenzia Casa (già costituita presso il Comune di Firenze, a cui Casa S.p.A. già contribuisce mediante l'apertura dello Sportello Energia) e la possibilità di affidamento in gestione dei fondi non abitativi inseriti in fabbricati e.r.p..

È stato inoltre allegato al Contratto di Servizio il tariffario dei rimborsi spesa e dei corrispettivi per la Società a fronte di attività svolte nei confronti di soggetti diversi dai Comuni, quali inquilini, professionisti, imprese. Detto tariffario è stato diffuso con pubblicazione all'interno della Carta dei Servizi della Società – nell'aggiornamento del settembre 2011.

	COMUNE	COMMISSIONE ASSEGNAZIONI ART. 8	COMMISSIONE MOBILITÀ ART. 21	COMMISSIONE TECNICA (DEL. 1100/1998 FIRENZE)
1	<b>Bagno a Ripoli</b>	QUADRO (Commissione unica Assegnazioni/Mobilità)	QUADRO (Commissione unica Assegnazioni/Mobilità)	
2	<b>Barberino M.Ilo</b>	QUADRO		
3	<b>Barberino V.Elsa</b>		INCARICATO	
4	<b>Calenzano</b>		INCARICATO	
5	<b>Campi Bisenzio</b>	2 QUADRI	INCARICATO	
6	<b>Fiesole</b>		INCARICATO	
7	<b>Figline Valdarno</b>	INCARICATO	INCARICATO	
8	<b>Firenze</b>	DIRIGENTE	QUADRO	QUADRO
9	<b>Firenze</b>		INCARICATO	
10	<b>Impruneta</b>	QUADRO	QUADRO	
11	<b>Lastra a Signa</b>		INCARICATO	
12	<b>Pontassieve</b>	INCARICATO		
13	<b>Reggello</b>	INCARICATO		
14	<b>Rignano sull'Arno</b>	QUADRO		
15	<b>Scandicci</b>		QUADRO	
16	<b>Scarperia</b>		INCARICATO	
17	<b>Sesto Fiorentino</b>	INCARICATO	QUADRO	
18	<b>Signa</b>		INCARICATO	
	<b>Totale</b>	11	14	1



## Gestione della Residenza di Primo Inserimento a Calenzano

interlocutori di riferimento:

**COMUNE DI CALENZANO, COLLETTIVITÀ**

come è stato attuato il coinvolgimento:

**RIUNIONI OPERATIVE, SCAMBIO DI DOCUMENTAZIONE, PUBBLICAZIONE MONOGRAFICA**

L'immigrazione, soprattutto quella extra-comunitaria, rappresenta uno dei temi caldi della società italiana, nonostante un processo innegabile di crescita dell'integrazione sociale all'interno dei meccanismi del welfare. L'abitazione, assieme al lavoro e al godimento dei diritti civili, è uno dei cardini del processo di integrazione.

La residenza di prima accoglienza per cittadini stranieri costituisce un'esperienza-pilota nel Comune di Calenzano, frutto del coordinamento e finalizzazione

delle politiche della Regione Toscana e del Comune di Calenzano e con Casa S.p.A. in veste di realizzatore.

Con un finanziamento complessivo di € 1.826.000,00 è stato realizzato un edificio ad altissima efficienza energetica, in grado di contenere la spesa per le bollette, per il riscaldamento e il raffrescamento. Gli alloggi, dai monocalci ai 3-4 posti letto, sono affittati con contratti 3+2

anni, con canoni da € 133,00/mese a € 482,00/mese. Anche l'aspetto gestionale (stipula dei contratti, richiesta dei canoni di affitto, manutenzione, ecc.) è stato preso in carico da Casa S.p.A., in forza di una convenzione stipulata in data 20 giugno 2011.

L'intervento è stato oggetto di una pubblicazione monografica dal titolo "Abitare temporaneo".

## Convegno sull'emergenza abitativa in Toscana

interlocutori di riferimento:

**COMUNI, ISTITUZIONI, ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE**

come è stato attuato il coinvolgimento:  
**CONVEGNO**

Il 1° aprile si è tenuto a Firenze, all'altana delle ex Leopoldine di piazza Tasso, il convegno promosso dalla Commissione Casa di Cispel Toscana "Emergenza abitativa in Toscana: i numeri e le risposte del sistema delle aziende pubbliche della casa". In quella che ha costituito una interessante occasione di confronto con le altre aziende toscane, sono state presentate relazioni e analisi accurate sullo stato di salute e di efficienza delle società di gestione e.r.p. e una mostra ha illustrato le buone pratiche nel campo della progettazione e realizzazione e recupero di nuovo patrimonio di edilizia residenziale pubblica nel campo dell'efficienza energetica e dell'innovazione tecnologica e in quello gestionale realizzate dalle 11 società toscane di gestione e.r.p.. Gli alloggi di e.r.p. gestiti dalle 11 aziende toscane sono complessivamente 48.462 con un valore della produzione (anno 2009) di oltre 106 milioni di euro e una capitalizzazione di oltre 325 milioni di euro.

Al'inizio del 2012 verrà organizzato un CONVEGNO di presentazione dell'intervento e della pubblicazione

## IL SERVIZIO PRESTATO AGLI ASSEGNATARI

OBIETTIVO STRATEGICO	TEMATICA	INTERLOCUTORE	PARAMETRO RILEVANZA
MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO	REVISIONE CARTA DEI SERVIZI	<b>Utenti Comuni</b>	<b>4</b>
	RACCOLTA REDDITI 2010 E INDAGINE DI GRADIMENTO	<b>Utenti</b>	<b>5</b>
	SERVIZI NEI FABBRICATI E AGEVOLAZIONI TARIFFARIE	<b>Utenti</b>	<b>5</b>

Il servizio prestato da Casa S.p.A. agli assegnatari, che costituiscono, con i Comuni, il principale interlocutore della Società non può che essere estremamente professionalizzato e teso ad un continuo miglioramento.

denziando una sostanziale uniformità dei due periodi considerati con una lieve flessione sul totale - da ritenersi semplice oscillazione fisiologica - e con un ulteriore lieve incremento dell'età media, confermata dall'aumento della popolazione ultrasessantacinquenne.

È da precisare che tutte le rilevazioni relative a canoni e redditi si riferiscono al mese di dicembre 2011, mentre le statistiche sul numero e sulle caratteristiche degli abitanti sono basate sulle estrapolazioni effettuate nel mese di gennaio 2012 che considerano i risultati dell'accertamento biennale effettuato nel 2011.

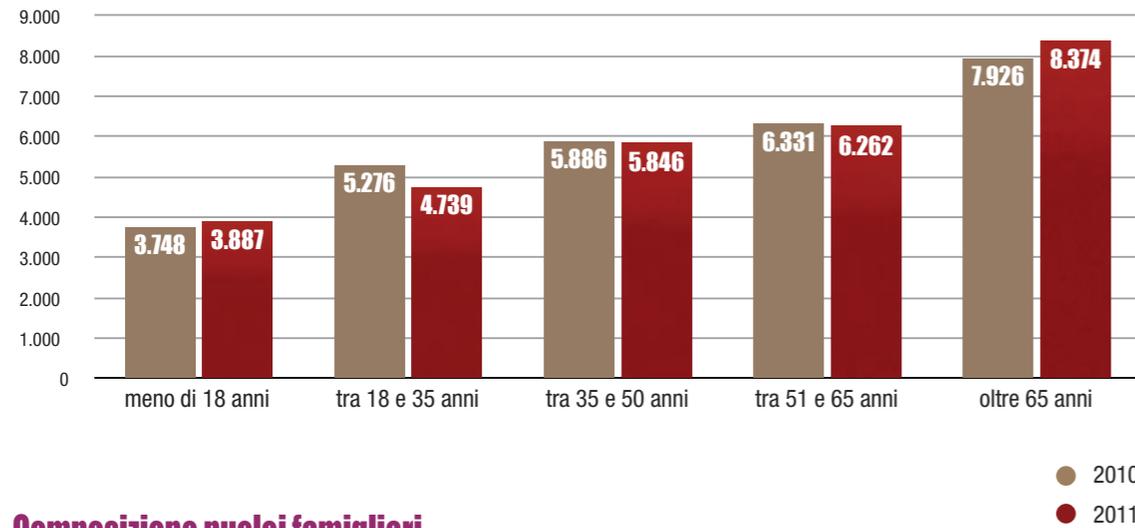
## Caratteristiche degli utenti

Le tabelle che seguono riportano alcuni dati della popolazione di edilizia residenziale pubblica del L.O.D.E. Fiorentino, relativi all'anno 2011, in raffronto a quelli registrati per l'anno 2010, evi-

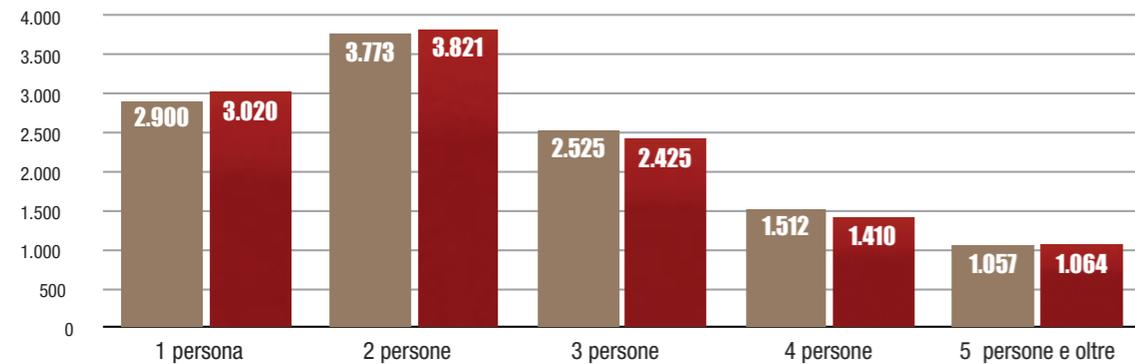
### Popolazione e.r.p.: divisione per età

	2010	2011
Numero componenti medio per nucleo familiare	<b>2,47</b>	<b>2,45</b>
Totale persone residenti femmine	<b>16.021</b>	<b>15.962</b>
Totale persone residenti maschi	<b>13.146</b>	<b>13.146</b>
Totale residenti	<b>29.167</b>	<b>29.108</b>
Età media	<b>48</b>	<b>49</b>

## Ripartizione per fasce d'età



## Composizione nuclei famigliari



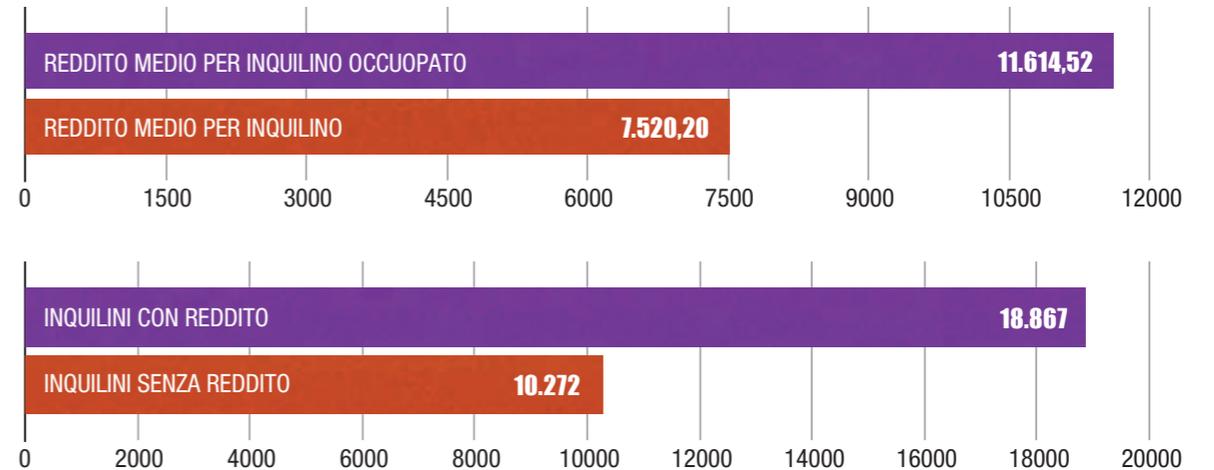
## Canoni e redditi

Raffronto mese dicembre 2010/ mese dicembre 2011  
Canone medio mensile LRT 96/96



La diminuzione del canone medio è la fisiologica conseguenza dell'andamento ciclico (su base biennale) del canone e.r.p. toscano che ha il suo picco massimo nel mese di gennaio degli anni pari (quando il complesso dei canoni viene ricalcolato sulla base dell'accertamento d'ufficio dei redditi, che viene effettuato con cadenza biennale) e successivamente, per effetto delle richieste di rideterminazione presentate dagli assegnatari a seguito di riduzioni reddituali, cala progressivamente sino ad arrivare al minimo (punto di flesso del ciclo) nel mese di dicembre dell'anno dispari.

Il dato significativo, in certa misura preoccupante ed attribuibile presumibilmente all'attuale stato di crisi economica, è costituito però dal fatto che il canone medio del dicembre 2011 (pari ad € 117,10) ha un valore più basso rispetto a quello medio relativo al dicembre 2009 (pari ad € 118,96); tale tendenza è confermata dal dato (come detto fisiologicamente massimo) relativo al gennaio 2012 (pari ad € 125,20) che ha registrato un aumento inferiore a quello del gennaio 2010, (pari ad € 129,33).



## Ripartizione nuclei per fasce di canone

NUCLEI CANONE 7% CONVENZIONALE	3.248	6,47%
NUCLEI CANONE 12% CONVENZIONALE	5.773	40,66%
NUCLEI CANONE 14% CONVENZIONALE	2.3290	34,88%
NUCLEI CANONE 16% CONVENZIONALE	532	15,50%
NUCLEI CANONE SANZIONATORIO (doppio del canone oggettivo)	20	0,55%

N.B. non compresi casi di indennità di occupazione pari a 144 che producono il 1,94% del monte canoni



## Controllo qualità del servizio ed aggiornamento della Carta dei Servizi

interlocutori di riferimento:

**UTENTI, COMUNI, OO. SS. DELL'UTENZA**

come è stato attuato il coinvolgimento:

**PUBBLICAZIONE CARTA SERVIZI SU SITO INTERNET, COMUNICAZIONE AD OO. SS. DELL'UTENZA**

Nel 2011, a seguito del rinnovo del Contratto di Servizio, è stata pubblicata una nuova edizione aggiornata della Carta dei Servizi, nella quale è stato inserito anche il nuovo tariffario approvato dal LODE fiorentino. La diffusione del documento, oltre alla consueta distribuzione presso il front office della Società è stata assicurata mediante l'inserimento nel Sito Internet e l'invio di copia alle OO. SS. dell'utenza.

Il prospetto riportato nella pagina a fianco indica, in percentuale, i valori di conformità ai tempi richiesti dalla Carta dei Servizi

Dall'analisi dei risultati si può rilevare che i valori, già di livello elevato, registrano complessivamente un ulteriore miglioramento salvo la forte flessione del dato relativo alla verifica di necessità ed urgenza di interventi di manutenzione. Si tratta indubbiamente di un dato negativo che però è spiegabile dalla concomitanza di due fattori: un temporaneo aumento dei carichi di lavoro da parte degli addetti (che spiega anche il peggioramento del dato relativo alla risposta autorizzazione lavori) e una diversa modalità di registrazione a monte delle richieste di intervento – successivamente poi valutate non di prioritaria urgenza. La Società sta comunque valutando azioni per migliorare lo svolgimento ed il monitoraggio di questa attività.

## Indicatori carta dei servizi

ATTIVITÀ	TEMPISTICA	2010	2011
		RISULTATO RAGGIUNTO	RISULTATO RAGGIUNTO
Consegna chiavi	entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione dell'assegnazione da parte del Comune	98,74 %	100 %
Stipula contratto di locazione	entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione dell'assegnazione da parte del Comune, completa di tutti i dati necessari	99,69 %	99,59 %
Effettuazione riduzione canone	secondo mese successivo alla presentazione completa della richiesta	98,66 %	98,81 %
Emissione bolletta mensile	entro la prima decade di ogni mese	100 %	100 %
Effettuazione voltura del contratto	dal secondo mese successivo alla presentazione completa della richiesta	97,96 %	98,87 %
Incremento del nucleo	entro primo mese utile successivo alla presentazione completa della richiesta	96,88 %	97,56 %
Autorizzazione all'ospitalità	entro primo mese utile successivo alla presentazione completa della richiesta	97,79 %	100 %
Risposta a richiesta autorizzazione esecuzione lavori	entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta completa	86,75 %	75,78 %
Verifica necessità o urgenza interventi manutenzione	entro 2 giorni dalla ricezione della segnalazione	91,67 %	42,86 %
Addebito servizi a rimborso	prima bolletta utile successiva alla registrazione della fattura	99,97 %	99,95 %
Codici di accesso area intranet comunicati		100 %	100 %

I reclami/segnalazioni nell'anno 2011 sono stati 11, tutti registrati come fondati. La numerosità non è rilevante se si considera l'elevato numero di alloggi gestiti e la quantità di interventi di pronto intervento richiesti dagli utenti. Nella quasi totalità dei

casi si tratta di segnalazioni effettuate da assegnatari relative a fornitori; vista la dispersione delle casistiche segnalate non si è ritenuto di aprire azioni correttive.

## Raccolta redditi 2010 ed indagine di gradimento sul servizio

interlocutori di riferimento:  
**UTENTI, COMUNI**

come è stato attuato il coinvolgimento:  
**CONVOCAZIONI PERSONALIZZATE,  
SOMMINISTRAZIONE QUESTIONARIO**

Nel 2011 si è svolto l'accertamento biennale delle posizioni anagrafiche reddituali degli assegnatari relative all'anno 2010, secondo l'ormai collaudato sistema degli appuntamenti raggruppati per tranches basate sulla tipologia di reddito e che ha coinvolto 12.044 famiglie. Lo sforzo per il miglioramento si è incentrato in particolare sulla chiarezza e comprensibilità della nota di richiesta delle autocertificazioni, semplificando il linguaggio e puntualizzando sempre di più i documenti occorrenti per l'adempimento della presentazione. L'efficacia di questa azione è stata poi misurata al termine della raccolta sul numero delle dichiarazioni corrette presentate raffrontandole con il dato dell'accertamento precedente (2009).

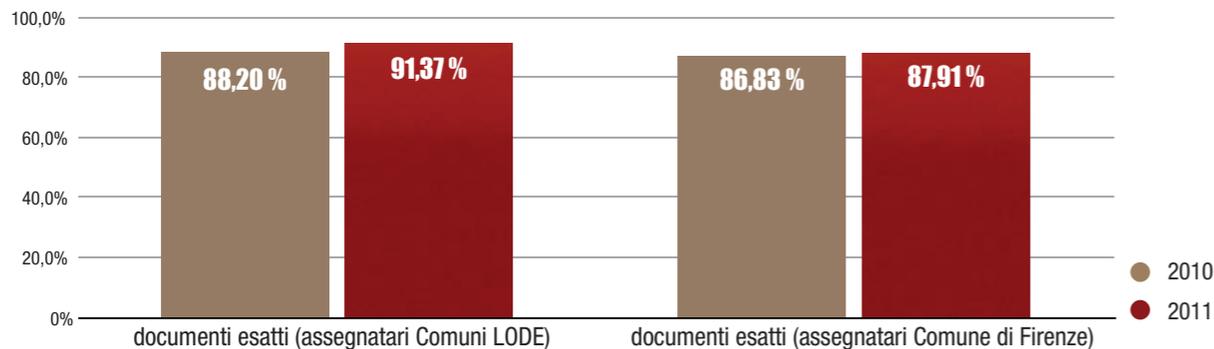
Dalla tabella che segue si può rilevare un miglioramento sul 2009 sia per gli assegnatari del Comune di Firenze che per quelli residenti in altri Comuni. Tale risultato ha consentito anche di

concludere l'accertamento con una percentuale eccezionalmente bassa di canoni sanzionatori (che sono applicati a coloro che non presentano l'autodichiarazione o che la presentano incompleta) pari al 1,40%.

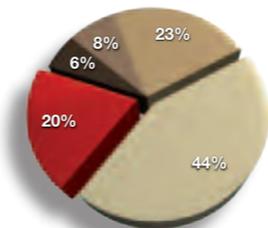
La raccolta biennale dei redditi è anche un'importante occasione di incontro con la quasi totalità degli assegnatari: è per questo che la Società ha deciso di chiedere la collaborazione dei propri utenti per capire come il livello dei propri servizi venisse percepito e valutato. È stato quindi distribuito un questionario composto da 15 domande comprensive — se pur in modo sintetico — di molti dei temi relativi al servizio fornito dalla Società agli assegnatari: la qualità dell'abitare, la qualità del contatto/comunicazione con Casa S.p.A., la qualità dei servizi di gestione, la qualità degli strumenti informativi.

Hanno risposto 1.240 persone fornendo così un campione da analizzare piuttosto significativo.

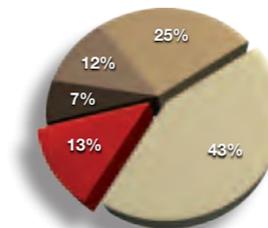
I risultati riportano un quadro complessivamente più che soddisfacente, dove il punto di forza della Società si conferma la comunicazione, con un gradimento elevatissimo per la "cortesia del nostro personale", ma anche dove altri aspetti "sensibili" quali la qualità dell'abitare ed il servizio offerto specie in tema di manutenzione registrano — seppure con margini di miglioramento — un livello di soddisfazione più che accettabile.



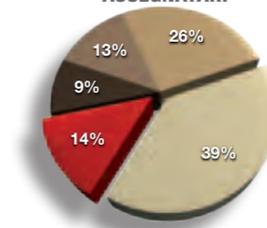
1. STATO COMPLESSIVO DELL'ALLOGGIO IN CUI VIVE



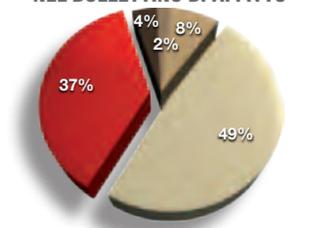
2. LIVELLO DEI SERVIZI ALL'INTERNO DEL FABBRICATO



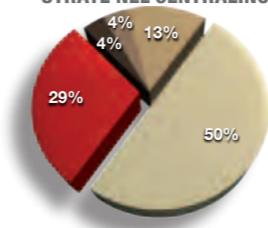
3. RISPETTO DEL REGOLAMENTO DI UTENZA DA PARTE DEGLI ASSEGNATARI



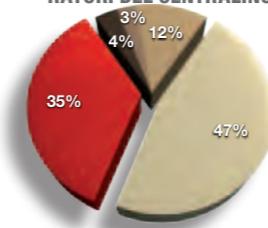
4. CHIAREZZA DELLE SPIEGAZIONI DELLE VOCI INSERITE NEL BOLLETTINO DI AFFITTO



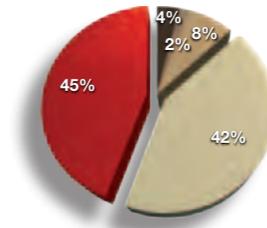
5. CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI AUTOMATICHE REGISTRATE NEL CENTRALINO



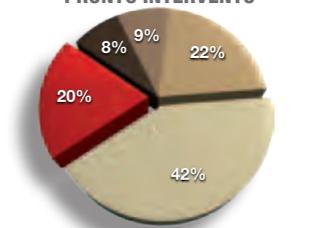
6. CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI FORNITE DAGLI OPERATORI DEL CENTRALINO



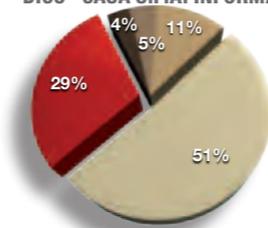
7. CORTESIA DEL NOSTRO PERSONALE



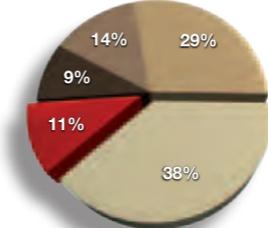
8. FACILITÀ DI CONTATTO AL NUMERO DI REPERIBILITÀ PER PRONTO INTERVENTO



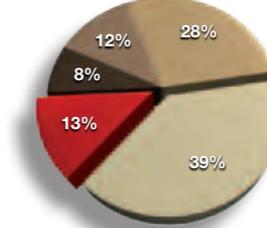
9. QUALITÀ DELLE INFORMAZIONI CONTENUTE NEL PERIODICO "CASA S.P.A. INFORMA"



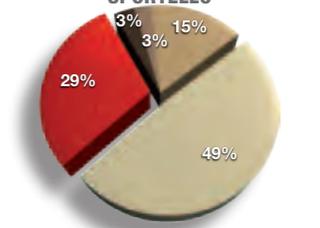
10. TEMPESTIVITÀ DEL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO



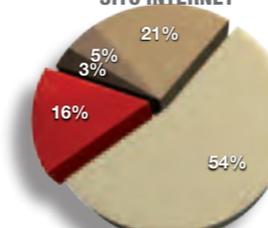
11. QUALITÀ DEL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO



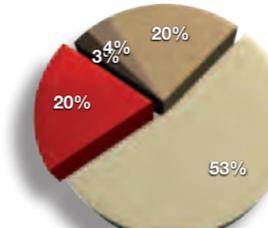
12. GESTIONE DELLE PRATICHE AMMINISTRATIVE DI SPORTELLO



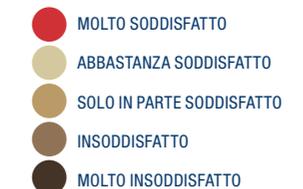
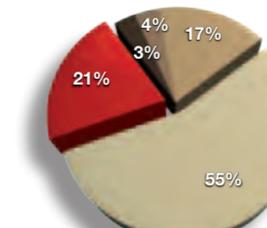
13. REPERIBILITÀ DELLE INFORMAZIONI CONTENUTE NEL SITO INTERNET



14. QUALITÀ DELLA VESTE GRAFICA DEL SITO INTERNET



15. LEGGIBILITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI



## L'interlocuzione con le Autogestioni

interlocutori di riferimento:  
**UTENTI (AUTOGESTIONI), COMUNI**

come è stato attuato il coinvolgimento:  
**RIUNIONI, SEDUTE COMMISSIONE AUTOGESTIONI, PARTECIPAZIONE A PROGETTI SPERIMENTALI DI INTEGRAZIONE SOCIALE**

La Società considera particolarmente rilevante il proprio ruolo nella promozione, nella partecipazione e nel supporto alle Autogestioni, particolare forma di amministrazione di un fabbricato affidata agli assegnatari stessi. Casa S.p.A. partecipa — ed ospita nella propria sede — alla “Commissione per le Autogestioni”, che ha il compito di seguire la costituzione delle Autogestioni, verificarne il funzionamento ed eventuali reclami e che si riunisce mediamente due volte al mese (salve ulteriori convocazioni necessarie). Nel corso delle riunioni si esaminano i problemi emersi nelle Autogestioni e si danno pareri obbligatori in materia di entità delle quote di finanziamento, sugli eventuali commissariamenti, per l'eventuale subentro nel pagamento delle quote degli inquilini.

Nell'anno 2011 la competenza sulle Autogestioni è passata dall'Ufficio Legale all'Ufficio Patrimonio: tale passaggio di conse-

gne è avvenuto senza soluzione di continuità, garantendo il mantenimento degli elevati livelli di servizio assicurati in precedenza. Nel 2011 si sono contati, su un totale di 1.328, 413 immobili in Autogestione su, con un'incidenza percentuale del 32,2%.

La percentuale di incidenza è rimasta pressoché invariata rispetto allo scorso anno (anche se con una lieve diminuzione e comunque con un valore superiore al 30%), in considerazione degli immobili gestiti. Obiettivo per il futuro esercizio è di operare per mantenere tale risultato.

L'interlocuzione con i soggetti “Autogestioni” ha trovato un nuovo filone di intervento nella collaborazione ad iniziative che sviluppano e migliorano le relazioni interpersonali, interculturali ed interetniche: in questo quadro si collocano sia l'adesione all'iniziativa “Festa europea dei vicini” tenutasi nei giorni 27 e 28 maggio 2011, con organizzazione da parte di diverse Autogestioni di eventi conviviali e ludici tesi a rafforzare i rapporti di vicinato e a lottare contro l'isolamento, sia il supporto dato al progetto “MIXITÉ prospettive di convivenza”.

MIXITÉ è un progetto condotto da una cordata di soggetti pubblici e appartenenti al privato sociale che si prefigge l'obiettivo generale di facilitare l'integrazione di persone extra comunitarie

e straniere all'interno di uno stesso edificio, con azioni che spaziano dalla mediazione sociale ed interculturale, all'animazione ed alla facilitazione comunitaria, esercitate a livello territoriale con utilizzazione di appositi locali all'interno dei fabbricati scelti

come “punti di prossimità”. I tre complessi che hanno aderito al progetto si trovano a Firenze, in via Zanella-Aleardi (Quartiere 4), in via D'Orso — Manni — Gelli (Quartiere 2) ed in via Accademia del Cimento (Quartiere 5).

## Progetto Mixité

L'APPROFONDIMENTO di Chiara Meiattini

(Cooperativa il Cenacolo, coordinatrice del progetto)

“Mixité” è una parola francese che significa mescolanza, miscuglio. È usata in diversi contesti (nella sociologia, negli studi sulla multi-etnicità, nell'urbanistica) come termine che indica “inclusione nella differenza” in opposizione alla separazione-segregazione.

Il progetto Mixité: prospettive di convivenza nasce nel 2011, finanziato dal FEI, Fondo europeo per l'integrazione dei cittadini di Paesi Terzi. Il titolo stesso esprime in maniera esaustiva l'intento del progetto, ovvero quello di favorire l'integrazione e di creare nuove prospettive di convivenza comune tra cittadini di diverse culture e provenienze.

Mixité nasce dall'esigenza di realizzare interventi di mediazione interculturale e sociale all'interno della complessa realtà dei condomini e.r.p. del Comune di Firenze e nei territori della provincia di Lucca al fine di prevenire e ridurre le controversie e promuovere la risoluzione.

Tale esigenza è stata condivisa, in qualità di partners, da più soggetti che da tempo e a vario titolo operano nel settore sociale, quali il Consorzio Co&So Firenze, capofila del progetto, il Comune di Firenze, l'associazione L'Altro diritto onlus, Fondazione Casa Lucca, il Consorzio So&Co.

La vicinanza spaziale fra immigrati e autoctoni (ma anche tra

immigrati di etnie diverse), non sempre genera una dimensione di prossimità e di solidarietà, anzi spesso è motivo di conflitti (espresi o latenti) legati a fenomeni di intolleranza reciproca o razzismo, che però spesso riguardano piccole liti scaturite da odori molesti derivanti dai cibi etnici o dal cattivo utilizzo degli spazi comuni. Si tratta quindi di conflitti di natura simbolica: la cucina ad esempio costituisce un tratto identitario forte per conservare le proprie radici.

Emerge quindi l'esigenza di lavorare sulla qualità dell'abitare trasformando tali territori da luoghi dell'esclusione a luoghi dell'inclusione, in cui tra i condomini si realizzi una mixité sociale, che



Progetto MIXITÉ

WWW.CASASPA.IT/INFORMAZIONI/MIXITE.ASP

www.casaspa.it

produca un nuovo senso di appartenenza e comunità. Una convivenza migliore non dipende quindi soltanto da aspetti spaziali e materiali, ma soprattutto da aspetti relazionali caratterizzati da processi graduali di conoscenza e confronto sui modelli di compor-

tamento, a partire da usi e costumi, e di adattamento fatto di pratiche di negoziazione quotidiana. Questo richiede tempo e processi di accompagnamento e negoziazione. In questo quadro il progetto Mixitè ha rappresentato un avvio sperimentale di tali processi.

## Servizi nei fabbricati

interlocutori di riferimento:  
**UTENTI, COMUNI**

come è stato attuato il coinvolgimento:  
**PUBBLICAZIONI SU MEZZI INFORMATIVI DELLA SOCIETÀ (CASA S.p.A. INFORMA E SITO INTERNET)**

Il tema dell'incidenza dei servizi a rimborso sulle spese complessive per la conduzione dell'alloggio che grava sugli assegnatari di e.r.p. specie in relazione ad un canone che — non di rado — costituisce una voce di minima entità è ben presente anche a

Casa S.p.A. che - nei limiti del possibile - si impegna a ricercare condizioni di fornitura favorevoli

Nel 2011 è proseguita l'attività di scelta di fornitori di servizi nei fabbricati di e.r.p. gestiti esclusivamente attraverso procedure ad evidenza pubblica.

In particolare si è individuata l'impresa per la gestione del servizio di lettura, ripartizione ed esazione dei consumi idrici nei fabbricati dove l'approvvigionamento idrico è assicurato dal soggetto erogatore da un unico contatore condominiale e che costituiscono la maggioranza di quelli gestiti da Casa S.p.A. La vincitrice — oltre ad offrire un conveniente prezzo unitario per l'erogazione del servizio - è impegnata per capitolato anche a fornire tutta l'assistenza agli utenti per l'ottenimento delle tariffe agevolate praticate dagli erogatori. Su questo fronte si è impegnata anche Casa S.p.A. utilizzando i propri mezzi di comunicazione (periodico Casa S.p.A. Informa e sito internet) per diffondere informazioni a tutti gli interessati sulle agevolazioni tariffarie praticate da Publiacqua.

È stato poi scelto il fornitore di caldaie singole che è impegnato a fornire oltre all'installazione anche 5 anni di garanzia "full service" che implica la manutenzione ordinaria e straordinaria della macchina. Si tratta come è evidente di una notevole fonte di risparmio per le famiglie assegnatarie a carico delle quali è posto l'onere della manutenzione ordinaria.



## LA FIDELIZZAZIONE E LA CRESCITA PROFESSIONALE DEL PERSONALE

OBIETTIVO STRATEGICO	TEMATICA	INTERLOCUTORE	PARAMETRO RILEVANZA
FIDELIZZAZIONE, AMBIENTE DI LAVORO SODDISFACENTE E CRESCITA PROFESSIONALE DEL PERSONALE	INDAGINE SUL CLIMA INTERNO E STRESS CORRELATO	<b>Personale interno</b>	<b>5</b>
	ADOZIONE DI UN REGOLAMENTO PER LE ASSUNZIONI ESTERNE	<b>Personale interno</b>	<b>3</b>
	CONVENZIONI CON ALBI PROFESSIONALI PER TIROCINI E STAGE PRELAUREA	<b>Collettività</b>	<b>3</b>

La missione spiccatamente sociale di Casa S.p.A. non può prescindere da un personale consapevole, motivato e professionale; per questo la Società si impegna a creare e mantenere, anche tramite iniziative tese a misurare la soddisfazione dei dipendenti, un ambiente di lavoro soddisfacente.

### Caratteristiche del Personale

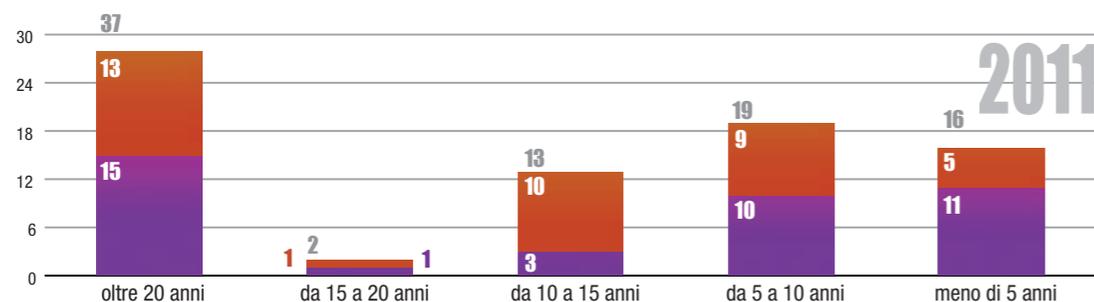
Il numero di dipendenti di Casa S.p.A. con riferimento al 31 dicembre è pari a 74 unità nel 2010 e 78 unità nel 2011. La suddivisione in Dirigenti, Quadri e Impiegati è riportata nella seguente tabella:

### Suddivisione del personale per qualifica

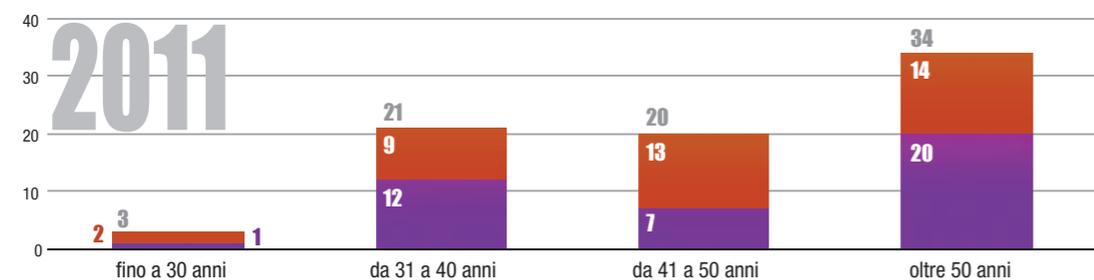
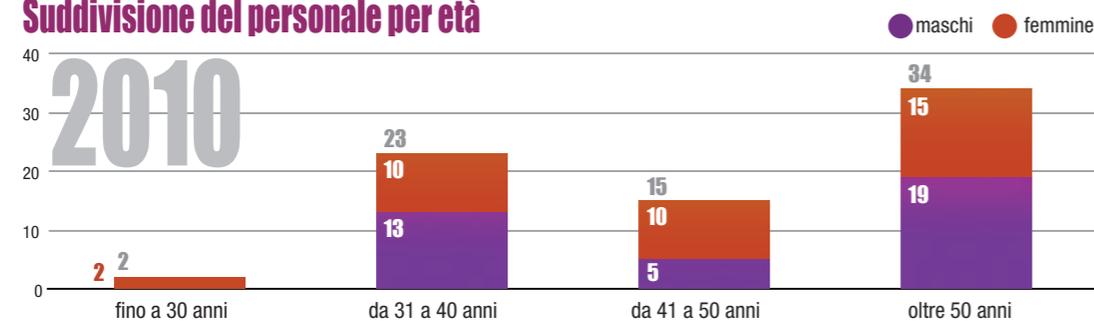
qualifiche	2010			2011		
	M	F	totale	M	F	totale
<b>DIRIGENTI</b>	3	0	3	3	0	3
<b>QUADRI</b>	2	2	4	2	2	4
<b>IMPIEGATI</b>	32	35	67	35	36	71
	<b>37</b>	<b>37</b>	<b>74</b>	<b>40</b>	<b>38</b>	<b>78</b>

Nel 2011 il 91,03 % dei dipendenti risulta avere la qualifica di "Impiegato" a fronte del 8,97% di "Quadro" e "Dirigente".

### Suddivisione del personale per anzianità di servizio



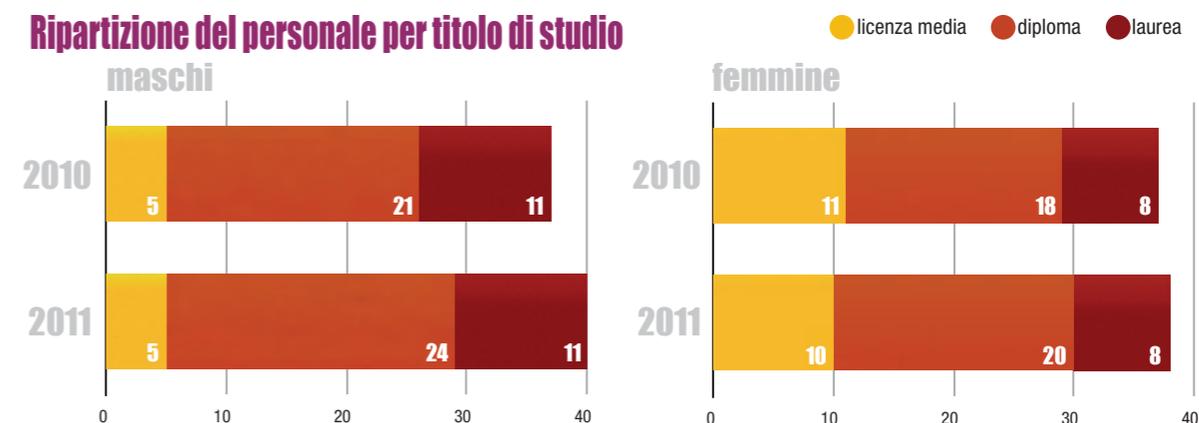
### Suddivisione del personale per età



### Turnover dei dipendenti (2010-2011)



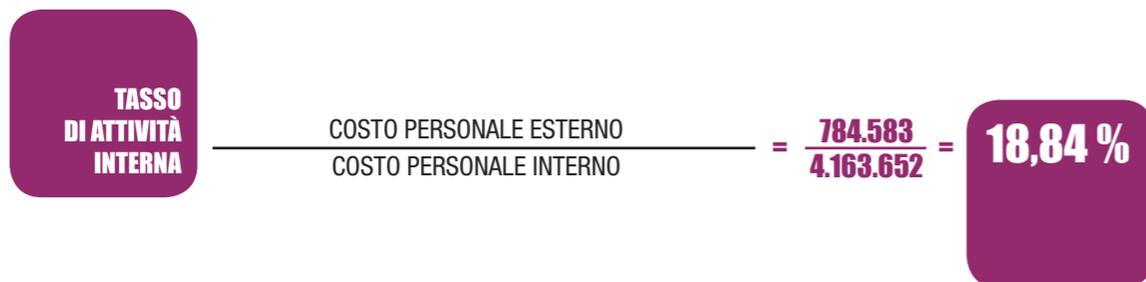
### Ripartizione del personale per titolo di studio



Il turnover del 2011 è dovuto all'uscita per pensionamento di 3 dipendenti ed all'assunzione di 5 impiegati, di cui 3 a tempo indeterminato (2 a tempo pieno ed 1 part time) e 2 a tempo determinato. Queste due ultime assunzioni sono motivate dalla necessità di far fronte ai maggiori carichi di lavoro dovute ad assenze per maternità e all'effettuazione di un'operazione massiva quale la raccolta redditi. Si sottolinea che 2 assunzioni (una a tempo indeterminato ed una a tempo determinato) sono state effettuate tramite il collocamento mirato, consentendo a Casa S.p.A. di rendere conforme la propria posizione rispetto alla legge 68/99 regolante la materia.

Tale andamento rispecchia la politica in materia di personale di Casa S.p.A. che data l'alta qualità valorizzata nel tempo dei propri addetti, si avvale prevalentemente del rapporto di lavoro subordinato, ed in misura ridotta di collaboratori esterni e consulenti (per attività specialistiche o per far fronte a picchi di lavoro in attività tecniche non svolgibili unicamente con il personale dipendente; tali collaboratori sono selezionati esclusivamente sulla base delle competenze e delle professionalità apportate).

Con l'indice riportato alla pagina seguente raffigura l'incidenza del costo del personale esterno rispetto a quello interno.



Il TAI (tasso di attività interna) rileva un'incidenza delle consulenze esterne rispetto alle risorse interne della Società di poco inferiore al 19%, con un dato decisamente superiore rispetto al 2010 — che si attestava al 14,60% - che si spiega con il ricorso a consulenze specialistiche per la progettazione di edifici in legno ed ad un maggior ricorso a legali esterni per l'aumento del contenzioso sulle gare di appalto.

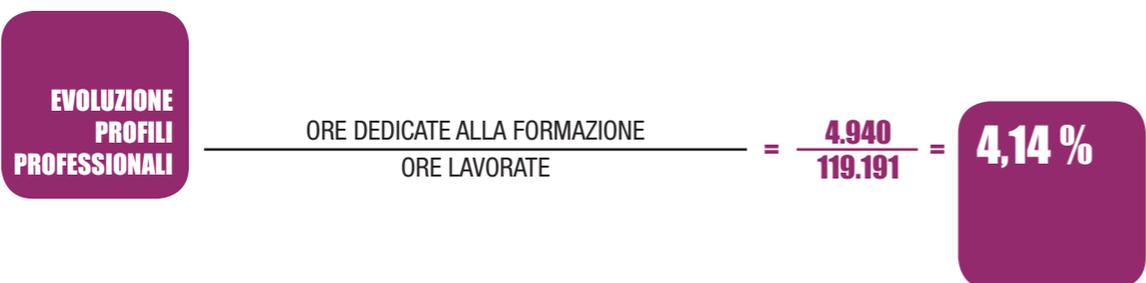
## Crescita professionale

Anche la politica della formazione riveste un'importanza strategica tra le politiche di Casa S.p.A., la quale annualmente predispone un piano di formazione di tutto il personale correlato agli obiettivi stabiliti nella politica della Qualità e della Responsabilità Sociale.

Nell'ambito del piano 2011 il personale di Casa S.p.A. ha partecipato a corsi di formazione professionale organizzati e gestiti direttamente dall'impresa (corsi a gestione interna) e corsi organizzati e gestiti da un soggetto esterno (corsi a gestione esterna).

L'indice si rileva per quantificare l'investimento dell'azienda in attività formativa, per la crescita del profilo professionale e conseguentemente del livello di servizio prestato.

L'indice evidenzia il permanere dell'attenzione dell'azienda alla formazione ed alla crescita professionale, con un incremento significativo rispetto all'anno precedente (il cui dato era pari al 2,59%) dovuto prevalentemente alla necessità di formazione ed addestramento dei neo assunti, e del personale incaricato di nuove funzioni (passaggio di consegne in materia di Autogestioni).



Da segnalare inoltre una sessione formativa destinata a tutto il personale sui contenuti dello schema OHSAS 18001 nell'ambito del percorso per il raggiungimento della relativa certificazione in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

## Indagine sul clima interno con riferimento allo "stress correlato"

interlocutori di riferimento:  
**PERSONALE**

come è stato attuato il coinvolgimento:  
**CONDIVISIONE CONTENUTI QUESTIONARIO CON COMMISSIONE RISORSE UMANE, SOMMINISTRAZIONE A TUTTO IL PERSONALE**

Alla fine del 2011 è stato predisposto un corposo questionario destinato ad analizzare lo stato del clima interno del personale di Casa S.p.A. anche in relazione all'analisi dello stress correlato alle situazioni di lavoro. Tale ulteriore focalizzazione si inquadra nel percorso intrapreso dalla Società per la certificazione OHSAS18001 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Prima della somministrazione al personale, il testo è stato sottoposto all'esame della Commissione Risorse Umane che lo ha esaminato ed

Lo spoglio, l'analisi dei risultati, le conseguenti azioni migliorative ed il recepimento nell'ambito del Documento aziendale di valutazione dei rischi saranno attuate nel 2012

ha formulato alcuni utili suggerimenti per rendere l'indagine maggiormente mirata sulla realtà specifica di Casa S.p.A.. Il questionario così integrato è stato poi somministrato al personale negli ultimi giorni dell'anno.

## Regolamento per le assunzioni esterne

interlocutori di riferimento:  
**PERSONALE**

come è stato attuato il coinvolgimento:  
**DIFFUSIONE ATTRAVERSO AREA INTRNET INTERNA - PUBBLICAZIONE ARIS**

Il 30/5/2011 è stato approvato un ampio e dettagliato Regolamento per l'assunzione di personale per formalizzare l'adeguamento dell'operare della Società ai principi di trasparenza, imparzialità ed efficacia vigenti per il pubblico impiego.

Il Regolamento richiama e valorizza i principi di legge, di CCNL e del Sistema Integrato Qualità /Responsabilità Sociale coordinandoli e tagliandoli sulla realtà di Casa S.p.A. e con la giusta attenzione alla efficace e tempestiva gestione delle procedure di selezione. Vengono quindi puntualmente esaminate e regolamentate numerose e diverse modalità di reclutamento, definendone il campo di applicazione, le finalità e praticamente ogni aspetto operativo, così che il Regolamento costituisce anche una sorta di manuale nella conduzione delle procedure di selezione nelle diverse tipologie; in questo quadro acquista particolare importanza la funzione delle Commissioni di selezione, la cui professionalità e piena autonomia vengono garantite e tutelate.

Il Regolamento disciplina puntualmente i requisiti di accesso per i candidati, calibrandoli sulle esigenze operative della Società alle quali con le singole assunzioni si intende dare risposta. Una parte significativa del Regolamento è dedicata ai principi e criteri di selezione e verifica di idoneità, disciplinando nel dettaglio le relative modalità attuative, in modo rigoroso e con valore generale; in tal modo si ha un importante effetto unificante, di riconduzione nell'ambito dei principi di legge, contrattuali e di qualità cui il Regolamento si ispira, anche delle eventuali procedure di reclutamento e/o di stabilizzazione di personale effettuate con modalità diverse dalle selezioni ordinarie. Nelle diverse procedure, siano esse di tipo generale o di collocamento mirato per invalidi, è centrale il ruolo attribuito dal Regolamento al Centro per l'Impiego, come strumento idoneo e professionalmente qualificato per un'ampia ed efficace pubblicità delle selezioni e per l'informazione ed orientamento degli aspiranti. Nella riaffermata marginalità che Casa S.p.A. intende riservare a forme di reclutamento o di affidamento di collaborazioni diverse da quella ordinaria dell'assunzione a tempo indeterminato, il Regolamento non rinuncia a disciplinare — con i generali criteri di rigore — anche tali situazioni, nella loro origine e negli eventuali successivi sviluppi.

Nel 2012 Casa S.p.A. intende proporsi per l'adesione al "PROGETTO GIOVANI SÌ" della Regione Toscana per stage-tirocini rivolti ai giovani anche con apposita convenzione con la Regione per opportunità cofinanziate.

## Tirocini ed incontri con le scuole

interlocutori di riferimento:  
**COLLETTIVITÀ**

come è stato attuato il coinvolgimento:  
**INCONTRI DIRETTI CON ALLIEVI ISTITUTI SCOLASTICI**

Dal 2009, anno dell'impostazione e del decollo di un' importante esperienza per Casa S.p.A., sono state sottoscritte convenzioni con i Collegi professionali dei Geometri e dei Periti Industriali, per l'effettuazione di tirocini propedeutici all'iscrizione agli albi professionali, l'esperienza positiva si è ripetuta anche nel 2010, e nel 2011 sia per la qualità dei tirocinanti, sia perché Casa S.p.A. si è impegnata ad interpretare l'esperienza dei tirocini per quello che effettivamente deve essere: non certo un modo per usufruire di mano d'opera quasi senza spese, né al contrario una presenza estranea o marginale rispetto all'effettivo lavoro della Società. Presso Casa S.p.A. i tirocinanti hanno quindi l'opportunità di approfondire sul campo molti aspetti della professione che hanno scelto, nei loro contenuti teorici e pratici.

Nel 2011 è proseguita inoltre l'attività di contatto diretto con le scuole superiori del territorio attraverso la presentazione diretta della Società e delle sue attività, in modo da favorire la scelta consapevole del tirocinio presso Casa S.p.A., con incontri presso gli stessi istituti scolastici ed anche presso la sede della Società.

## LA SICUREZZA SUL LAVORO

OBIETTIVO STRATEGICO	TEMATICA	INTERLOCUTORE	PARAMETRO RILEVANZA
SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO	MONITORAGGIO SICUREZZA SUI CANTIERI	<b>Personale interno Fornitori</b>	<b>4</b>
	PROGETTO DI CERTIFICAZIONE OHSAS 18001	<b>Personale interno Fornitori</b>	<b>4</b>

### Sicurezza sui cantieri

interlocutori di riferimento:  
**FORNITORI, SINDACATI DEI LAVORATORI**  
come è stato attuato il coinvolgimento:  
**AUDIT**

Casa S.p.A. ritiene imprescindibile il tema della sicurezza sul lavoro, in particolar modo la sicurezza nei cantieri di cui la Società è stazione appaltante, ragione per cui l'argomento costituisce tematica ripetuta di anno in anno, con un necessario ed approfondito coinvolgimento del fornitore/impresa aggiudicataria per questo scopo le Imprese appaltatrici sono direttamente coinvolte. Il Sistema Integrato di Casa S.p.A. prevede un monitoraggio periodico dello stato della sicurezza sui cantieri gestiti, con particolare riferimento a singole segnalazioni che abbiano poi dato luogo ad ordini di servizio. Altri elementi tenuti sotto controllo sono eventuali sanzioni comminate dalle ASL competenti e l'adempimento delle prescrizioni dei Coordinatori della Sicurezza. Sulla base di quanto previsto da tale procedura di monitoraggio nel corso del 2011 si rilevano due sole segnalazioni. La prima è

riferita ad un cantiere nel Comune di Scandicci, pervenuta dal Coordinatore per la sicurezza e relativa a carenze di attrezzature di cantiere. I lavori sono stati sospesi, fino all'avvenuto adempimento dell'ordine di servizio emesso conseguentemente. La seconda segnalazione è stata registrata su di un cantiere in Comune di Cerreto Guidi, Stabbia, pervenuta da parte del Coordinatore per la sicurezza per carenza sui ponteggi e di pulizia cantiere; è stata interdetta ogni lavorazione sui ponteggi, fino ad avvenuto adempimento delle prescrizioni impartite. Non sono state segnalate sanzioni da parte delle ASL per interventi sui cantieri di competenza Casa S.p.A., mentre le disposizioni impartite dai Coordinatori nella fase di esecuzione sono state in genere assolte da parte delle Imprese nei termini prescritti. Non si sono verificati casi di rescissione di contratto per motivi connessi alla sicurezza, né provvedimenti di sospensione totale dei lavori, mentre in alcuni casi è stata disposta la sospensione temporanea di specifiche lavorazioni, per ottemperare alle relative prescrizioni. La tabella che segue riporta il riepilogo delle rilevazioni sulla sicurezza dal 2007 (anno di avvio del monitoraggio) al 2011. Si



## Riepilogo rilevazioni sulla sicurezza

	APPRESTAMENTI DI CANTIERE	PONTEGGI	LAVORAZIONI	MAESTRANZE
<b>2007/2008</b>				
segnalazioni	4	4	3	1
non conformità	2	2		1
<b>2009</b>				
segnalazioni	2	2		1
non conformità				1
<b>2010</b>				
segnalazioni	7	3		4
non conformità	1			1
<b>2011</b>				
segnalazioni	1	1	1	
non conformità				

precisa che il numero delle difformità rilevate differisce rispetto al numero delle segnalazioni, in aumento, in quanto per ogni segnalazione può corrispondere più di una difformità.

## Progetto certificazione OHSAS 18001

interlocutori di riferimento:  
**PERSONALE, FORNITORI**

come è stato attuato il coinvolgimento:  
**RIUNIONI, IMPLEMENTAZIONE SISTEMA INTEGRATO, FORMAZIONE SPECIFICA**

L'inserimento dei reati in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro nel catalogo previsto dal D. Lgs. 231/2001 sulla responsabilità amministrativa delle persone giuridiche ha fatto sì che il relativo Modello esistente in Casa S.p.A. sia stato aggiornato ed approvato anche dall'Organismo di Vigilanza che si avvale — per le proprie attività — delle verifiche interne che sono condotte per il monitoraggio del Sistema Integrato; in questo

quadro si colloca anche la scelta della Società di avviare il percorso per la certificazione OHSAS 18001 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Si tratta di un impegno notevole che ha visto tutto l'anno 2011 impegnato sul fronte dell'adeguamento degli aspetti sistemici del Sistema Integrato e dell'analisi dello stato delle sedi per identificare gli adeguamenti necessari richiesti dallo schema certificativo.

La visita di certificazione è prevista nella seconda metà dell'anno 2012





# l'attuazione e delle tem atiche amb ientali

attuazione delle tematiche ambientali



## PROGETTAZIONE/REALIZZAZIONE DI EDIFICI IN LEGNO

OBIETTIVO STRATEGICO	TEMATICA	INTERLOCUTORE	PARAMETRO RILEVANZA
SINERGIE PER DARE UNA RISPOSTA EFFICACE AL PROBLEMA CASA	RISPARMIO ENERGETICO E TUTELA DELL'AMBIENTE Progettazione/Realizzazione edifici in legno	Comuni Comune di Firenze Utenti Collettività	4

modalità di coinvolgimento:  
**RIUNIONI OPERATIVE, PARTECIPAZIONE ED ORGANIZZAZIONE EVENTI DI CONDIVISIONE**

Il 2011 si è caratterizzato per una intensa attività di progettazione e realizzazione di edifici in legno che sono stati anche oggetto di particolari eventi.

### Ludoteca “Il Castoro” e riqualificazione dell’area ex Longinotti ai “100 luoghi”

Il 27 settembre 2011 è stato inaugurato a Firenze l’edificio destinato ad ospitare la nuova ludoteca “Il Castoro”, il primo intervento realizzato in legno a Firenze in epoca recente e che costituisce la prima parte del complessivo intervento di recupero urbano del grande isolato compreso tra le vie Datini, Erbosa, Traversari e il viale Giannotti, che prevede la demolizione della palazzina ex CPA e dell’ex supermercato Esselunga, per realizzare due edifici di edilizia sociale per complessivi 45 alloggi, servizi di quartiere e nuovi spazi attrezzati.

Il nuovo edificio è stato realizzato con sistema costruttivo in legno XLAM, cioè pannelli di legno massiccio formati dalla sovrapposizione e incollaggio di cinque strati di tavole disposti ortogonalmente uno rispetto all’altro, a formare elementi estremamente rigidi, resistenti e stabili. L’edificio è ad altissima prestazione energetica, Classe A certificazione secondo D.M. 26.06.2009, e si caratterizza per l’elevato comfort abitativo, grazie all’involucro totalmente realizzato con materiali naturali (oltre alla struttura in legno anche la coibentazione e le finiture sono realizzate in materiali naturali) il riscaldamento a pavimento e la produzione di parte dell’energia necessaria da fonte rinnovabile. Il legno impiegato per la costruzione della ludoteca è a filiera corta, si tratta infatti di piante di douglasia provenienti da piantagioni toscane lavorate e assemblate da piccole aziende toscane che si sono appositamente associate, partecipando all’apposito bando regionale POR CRo FESR 2007-2013 dando così vita al settore produttivo del legno da costruzione toscano precedentemente inesistente.

Il 28 settembre, nell’ambito della seconda edizione dell’iniziativa del Comune di Firenze “100 luoghi”, Casa S.p.A. ha

L’efficienza energetica e il rispetto per l’ambiente costituiscono il filo rosso che caratterizza tutta l’attività costruttiva di Casa S.p.A., a sua volta finalizzata alla realizzazione del primario obiettivo strategico di essere “braccio operativo” dei Comuni nella risposta al problema casa.

In questa ultima sezione del Bilancio Sociale si rendicontano le tematiche e le iniziative di carattere “ambientale” attuate nell’an-

no 2011 che hanno tenuto conto dei principi di “Bioedilizia” e di “Efficienza Energetica” applicata alle costruzioni.

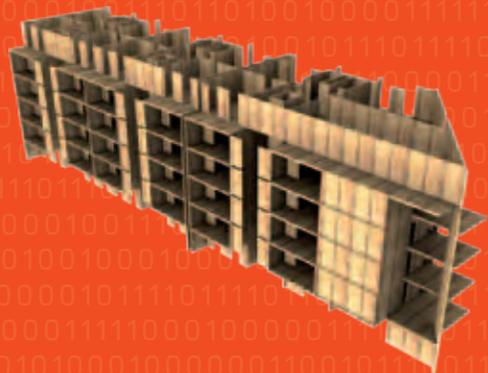
Appositi segnali grafici indicano il collegamento al sito internet di Casa S.p.A. per ulteriori e approfondimenti ed aggiornamenti in materia. Nello stesso sito internet [www.casaspa.it](http://www.casaspa.it) sono consultabili filmati di approfondimento posti nell’area video del menù a sinistra della home page.

illustrato il progetto complessivo di riqualificazione dell'area ex Longinotti, che prevede anche la realizzazione di 45 alloggi di edilizia sociale ed attrezzature pubbliche.

## Il condominio sostenibile

6 piani in legno"

[www.casaspa.it/informazioni/fi\\_16.asp](http://www.casaspa.it/informazioni/fi_16.asp)



## Stati generali del legno a Firenze

In occasione degli "Stati generali del Legno" - riunione di tutte le associazioni del legno aderenti a *FederlegnoArredo*, che si è tenuta a Firenze il 18 e 19 novembre 2011 dopo una lunga pausa di 30 anni - il Sindaco Renzi, ha ricordato che a Firenze nei prossimi anni si realizzeranno 174 alloggi di edilizia residenziale pubblica in legno Xlam (45 alloggi nell'area ex Longinotti, 21 alloggi nell'area ex Pegna, circa 90 alloggi in via Torre degli Agli

+ circa 18 alloggi temporanei montabili e smontabili realizzati in legno per ospitare parte degli inquilini degli alloggi che verranno demoliti). Ciò costituisce forte testimonianza di come Firenze creda nelle costruzioni in legno ad alta efficienza energetica ed alta qualità dell'abitare. Su questi temi lo stesso Sindaco, ha assunto un concreto impegno anche in termini di certezza di programmi, finanziamenti e tempi di realizzazione.

## Abitare temporaneo in legno

Una ricerca originale: progettare e costruire alloggi temporanei, montabili e smontabili, su tipologia pluriplano, solidi, utili e belli. Perseguire concretamente la politica della riqualificazione urbanistica, rimodulando "pezzi" di tessuto urbano non più funzionali, comporta anche la necessità di dare soluzione al problema del trasferimento temporaneo degli inquilini degli alloggi interessati dai lavori di ristrutturazione urbanistica e di riqualificazione urbana. Il tema degli alloggi temporanei in strutture modulari prefabbricate pare essere quello che può garantire il miglior risultato sia in termini di qualità dell'abitare temporaneo per gli inquilini interessati sia per i tempi di realizzazione degli alloggi.

Infatti nella consapevolezza della complessità delle implicazioni soggettive connesse all'abitare (relazioni, abitudini, affetti, ...) si è ritenuto che individuare una soluzione abitativa per la durata dei lavori nelle vicinanze del precedente alloggio risulti sicuramente più gradito ai diretti interessati coinvolti in prima persona nel piano di riqualificazione, a condizione che tale nuovo alloggio sia pienamente funzionale e in grado di offrire uno standard abitativo adeguato.

Nel nostro paese le abitazioni temporanee sono state da sempre identificate con i container o le casette prefabbricate installate



per rispondere alle emergenze abitative generatesi a seguito di eventi drammatici quali terremoti, inondazioni, ecc., da qui una sorta di ritrosia ad affrontare e sviluppare progetti moderni di alloggi temporanei.

In molti paesi europei il tema degli alloggi temporanei in strutture modulari prefabbricate è stato invece sviluppato ai massimi livelli della tecnologia e della ricerca architettonica, generando insediamenti di elevata qualità costruttiva e abitativa.

Partendo dall'intervento di ristrutturazione urbanistica del complesso edilizio e.r.p. di via Torre degli Agli a Firenze, dove i lavori interesseranno complessivamente 64 alloggi, Casa S.p.A. si è quindi posta il problema della costruzione di alloggi temporanei, montabili e smontabili, da localizzare in area contigua al complesso edilizio, avendo come obiettivo il coniugare gli aspetti di solidità, utilità e bellezza, che costituiscono poi i parametri fonda-

mentali dell'architettura classica, come definiti da Marco Vitruvio Pollione.

Quindi: costruire alloggi temporanei, prefabbricati in stabilimento, montabili e smontabili, su tipologia pluriplano per risparmiare al massimo l'impegno del suolo pubblico, realizzati in legno, di rapido montaggio, ecologici, energeticamente efficienti, piacevoli all'abitare e alla vista.

Realizzate, sulla base di un progetto accurato che ha affrontato e risolto i molteplici problemi statici, tecnologici, impiantistici e compositivi, con una vera e propria catena di montaggio in stabilimento, le parti già pre-finite che compongono i singoli alloggi vengono trasportate in cantiere e assemblate con viti e ancoraggi reversibili. Gli impianti sono già predisposti e sono solo da collegare tra di loro e agli scarichi e alle utenze.

In tempo brevissimo il fabbricato è montato e pronto per l'utiliz-



zo. A fine dell'utilizzo gli alloggi temporanei verranno smontati e trasportati nel luogo dove verranno rimontati per far fronte alle

nuove esigenze e l'area verrà rimessa in pristino esattamente come era prima dell'uso.

## PROGETTAZIONE ENERGY ZERO

OBIETTIVO STRATEGICO	TEMATICA	INTERLOCUTORE	PARAMETRO RILEVANZA
SINERGIE PER DARE UNA RISPOSTA EFFICACE AL PROBLEMA CASA	RISPARMIO ENERGETICO E TUTELA DELL'AMBIENTE Progettazione "Energy zero"	Utenti Comuni Collettività	4

modalità di coinvolgimento:  
**CONFERENZA STAMPA SINDACO COMUNE DI FIRENZE**

Una conferenza stampa (21.11.2011) del Sindaco di Firenze, Matteo Renzi, ha presentato il primo edificio e.r.p. a Energia Zero che verrà realizzato a Firenze. Secondo quanto previsto dalle normative europee, le abitazioni realizzate a partire dall'anno 2020 dovranno essere energeticamente autonome, produrre cioè da fonte rinnovabile l'energia necessaria per l'abitare. Casa S.p.A. si è misurata oggi con la progettazione e realizzazione delle abitazioni del futuro a Energy Zero, scegliendo come concreto campo di sperimentazione il progetto per la realizzazione dei 21 alloggi di edilizia residenziale pubblica a completamento del P.U.C. ex Pegna, via Gabriele d'Annunzio a Firenze. Concettualmente il progetto è basato su di un pacchetto murario particolarmente efficace, realizzato totalmente con materiali naturali, al quale si aggiunge l'apporto gratuito dell'aria, che coadiuva il riscaldamento durante i mesi invernali e raffresca durante quelli estivi. Si realizza cioè un edificio il cui involucro sia poco disperdente (in grado cioè di conservare il calore in inverno e di limitare l'ingresso del calore in estate) e poi si utilizza l'aria per migliorare ulteriormente queste caratteristiche di base. Un edificio quindi che ha necessità di pochissima energia per il riscaldamento, zero energia per il raffrescamento e che produce da fonte rinnovabile quella

Il primo edificio erp a "energia zero"

[www.casaspa.it/video/ex\\_pegna.asp](http://www.casaspa.it/video/ex_pegna.asp)



www.casaspa.it

poca energia che gli necessita.

In concreto, l'edificio avrà un fabbisogno di energia termica complessivo pari a soli 12,04 kwh mq anno. Tale limitato quantitativo inoltre sarà prodotto da fonte rinnovabile con il risultato che l'edificio sarà a emissioni zero.

# MONITORAGGIO CONSUMO EDIFICI AD ALTA EFFICIENZA ENERGETICA DI ULTIMA GENERAZIONE

OBIETTIVO STRATEGICO	TEMATICA	INTERLOCUTORE	PARAMETRO RILEVANZA
SINERGIE PER DARE UNA RISPOSTA EFFICACE AL PROBLEMA CASA	RISPARMIO ENERGETICO E TUTELA DELL'AMBIENTE Monitoraggio consumo edifici ad alta efficienza energetica	Utenti Comuni Collettività	4

## modalità di coinvolgimento: RIUNIONI INFORMATIVE CON UTILIZZATORI, PUBBLICAZIONI

Casa S.p.A. lavora attivamente per realizzare gli interventi di e.r.p. di propria competenza secondo il modello della casa "sostenibile", cioè costruita ed attrezzata con tutti gli accorgimenti necessari per favorire il benessere di chi abita, la diminuzione dei consumi energetici e la sostenibilità ambientale.

Gli ultimi edifici realizzati sono caratterizzati da una particolare cura nella progettazione, volta ad ottenere un'elevata efficienza energetica; Casa S.p.A. ha voluto poi verificare sul campo le prestazioni di questi edifici effettuando un piano di monitoraggio: in altre parole si è voluto valutare quanto questi edifici siano in grado di mantenere ciò che promettevano in fase di progettazione.

A partire dalla stagione termica 2010/2011 e durante tutto il corso dell'anno 2011 sono stati sottoposti ad osservazione - sia per gli aspetti legati ai consumi di riscaldamento che per quelli relativi al raffrescamento gli edifici posti in:

- Firenze, via A. Canova 116/19, 20 alloggi + servizi di

- quartiere
- Calenzano, via L. Tenco/ Piazza F. De André loc. Dietro Poggio, 24 alloggi

- Pontassieve, via R. Sanzio, località Mezzana, 20 alloggi
- Nella stagione termica 2011/2012 sono stati aggiunti a questo gruppo anche Ludoteca "il Castoro" Firenze ed il fabbricato per 18 alloggi e.r.p. posto in Sesto Fiorentino Via della Pace 20.

La diagnosi energetica — resa possibile anche dal coinvolgimento degli assegnatari degli alloggi che ha consentito ai tecnici di Casa S.p.A. di compiere tutti i rilievi necessari - si è articolata in più fasi operative:

- indagine termografica
- misura della trasmittanza
- valutazione delle condizioni di comfort ambientale
- monitoraggio dei consumi

La diagnosi strumentale e l'analisi dei consumi effettuate nella prima stagione invernale hanno evidenziato i seguenti risultati che sono stati portati a conoscenza anche degli assegnatari interessati in apposite riunioni illustrative cui sono intervenuti i tecnici della Società.

La misura della trasmittanza in opera ha evidenziato che le pareti esterne realizzate hanno un comportamento energetico per la maggior parte dei casi migliorativo (minore trasmittanza) rispetto a quello previsto in fase di progetto, confermando in questo senso le caratteristiche termiche dichiarate nelle certificazioni dei materiali isolanti utilizzati.

- Le indagini termografiche hanno confermato la corretta posa in opera e la conseguente efficacia degli isolamenti a cappotto utilizzati negli interventi di Firenze, mentre hanno messo in luce la necessità di un maggior isolamento dei ponti termici di pilastri e solette nel caso di utilizzo di pannelli in legno mineralizzato. Allo stesso tempo hanno evidenziato la funzionalità dei sistemi a taglio termico per i balconi consentendo con questa soluzione la risoluzione del relativo ponte termico nel caso di corretta posa del sistema. L'analisi dei consumi per la prima stagione invernale ha portato alla luce una maggiorazione sui consumi rispetto a quanto previsto in fase progettuale per circa la metà degli alloggi analizzati. L'analisi

## attività\monitoraggio energetico

[www.casapa.it/informazioni/monitoraggio%20energetico.asp](http://www.casapa.it/informazioni/monitoraggio%20energetico.asp)



puntuale dei singoli casi ha portato ad imputare tale incremento energetico alle seguenti cause:

- non corretto utilizzo da parte dell'utente del sistema di riscaldamento a bassa temperatura ed alta inerzia (pannelli radianti a pavimento) = 50%

## Trasmittanza negli edifici di nuova costruzione

Variazione fra la trasmittanza da Ace e quella rilevata

	FIRENZE VIA CANOVA	PONTASSIEVE, VIA SELVI	CALENZANO, VIA TENCO	FIRENZE, PIAZZA BARTALI
Trasmittanza da Attestato di Certificazione Energetica (W/m²K)	0.290	0.325	0.263	0.223
Trasmittanza rilevata (W/m²K)	0.280	0.370	0.238	0.188
Differenza percentuale (%)	- 3	+ 15	- 10	- 20

- problemi impiantistici legati al periodo di messa a regime dell'impianto = 45%
- problemi di isolamento termico = 5%

La diagnosi strumentale nel periodo estivo ha evidenziato le buone caratteristiche di inerzia termica e sfasamento delle soluzioni progettuali adottate per la composizione delle pareti esterne.

## LO SPORTELLO ENERGIA DELL'AGENZIA CASA DI FIRENZE

OBIETTIVO STRATEGICO	TEMATICA	INTERLOCUTORE	PARAMETRO RILEVANZA
SINERGIE PER DARE UNA RISPOSTA EFFICACE AL PROBLEMA CASA	RISPARMIO ENERGETICO E TUTELA DELL'AMBIENTE Apertura "Sportello energia" presso l'Agenzia della Casa del Comune di Firenze	Utenti Comuni Collettività	4

modalità di coinvolgimento:  
**SITO INTERNET**

Dal dicembre 2011 è attivo lo Sportello Energia dell'Agenzia per la Casa del Comune di Firenze, cui collaborano i tecnici di

Casa S.p.A. Si tratta di un nuovo servizio rivolto ai residenti e agli abitanti del Comune di Firenze per dare indicazioni, informazioni e risposte in tema di efficienza ener-

getica delle abitazioni e di comportamenti virtuosi finalizzati al risparmio energetico dell'abitare.

Lo Sportello Energia ha lo scopo di fornire un supporto informativo, completo e accessibile nei contenuti e nelle modalità di presentazione, sull'universo delle possibilità e delle opportunità offerte dall'attuale quadro delle norme, dei provvedimenti, delle tecnologie, degli stili di vita finalizzati alla efficienza e al risparmio energetico.

*A partire dal 2012 lo SPORTELLO ENERGIA sarà ospitato in appuntamenti fissi in una radio locale*

**Lo sportello energia alla radio**  
[www.casaspa.it/informazioni/sportello\\_radio.asp](http://www.casaspa.it/informazioni/sportello_radio.asp)

## OUT AMIANTO – IN FOTOVOLTAICO

OBIETTIVO STRATEGICO	TEMATICA	INTERLOCUTORE	PARAMETRO RILEVANZA
SINERGIE PER DARE UNA RISPOSTA EFFICACE AL PROBLEMA CASA	OUT AMIANTO IN FOTOVOLTAICO Interventi residui di sostituzione dell'amianto con pannelli fotovoltaici	Utenti Comuni Collettività	4

modalità di coinvolgimento:  
**SITO INTERNET**

Nell'ambito del programma Out Amianto – In Fotovoltaico, nell'inverno 2011 sono stati inaugurati nuovi impianti fotovoltaici a Firenze sui tetti degli edifici e.r.p. di via Canova 100/104 e via della Casella 92/1-4. Sui due tetti, per una estensione di mq. 2.250 sono state sostituite le vecchie coperture contenenti cemento amianto con nuove coperture coibentate e messi in opera i nuovi impianti totalmente integrati la cui produzione stimata annua si aggira intorno ai 330.000 kwh.



### Risparmio energetico

OUT AMIANTO – IN FOTOVOLTAICO  
[www.casaspa.it/informazioni/eternit\\_fotovoltaico.asp](http://www.casaspa.it/informazioni/eternit_fotovoltaico.asp)



La realizzazione dei nuovi impianti contribuisce al completamento - pressoché attuato anche attraverso opere di incapsulamento, rimozione e sostituzione - della messa in sicurezza del patrimonio di edilizia residenziale pubblica dell'area LODE fiorentino. In attesa di finanziamento rimangono soltanto 17 edifici, già rientranti nella programmazione di manutenzione straordinaria. Dal monitoraggio della produzione di energia – pubblicato anche sul sito internet con specifico riferimento ad ogni singolo impianto - risulta che la produzione totale per l'anno 2011 degli impianti che costituiscono il programma è stata di 984.168 kwh, per una riduzione di anidride carbonica nell'atmosfera pari a 522,59 tonnellate.

# ABITARE CONSAPEVOLMENTE : Circoli di studio *Risparmio io, ci guadagna il mondo!*

OBIETTIVO STRATEGICO	TEMATICA	INTERLOCUTORE	PARAMETRO RILEVANZA
SINERGIE PER DARE UNA RISPOSTA EFFICACE AL PROBLEMA CASA	ABITARE CONSAPEVOLMENTE Attivazione circolo di studio "Risparmio io, ci guadagna il mondo"	Utenti (Autogestioni) Collettività	4

modalità di coinvolgimento:  
**ATTIVAZIONE CIRCOLI DI STUDIO CON  
AUTOGESTIONI, SITO INTERNET**

"Risparmio io, ci guadagna il mondo!!" È questo il titolo del Circolo di Studio - esperienza di educazione permanente mirato su di un tema specifico e partecipato da un piccolo gruppo di persone - che ha preso avvio a Casa S.p.A. dal settembre 2011 con previsione di durata di 5 mesi.

Nello specifico il gruppo di "Risparmio io, ci guadagna il mondo!!" composto da personale della Società e da responsabili di Autogestioni del patrimonio e.r.p., ha progettato il percorso formativo tenendo conto dei propri bisogni e delle opportunità offerte dalle competenze presenti nella Società. Questi i temi affrontati:

- Il monitoraggio energetico
- L'efficienza energetica
- L'economia della decrescita
- Come leggere le bollette
- La responsabilità nell'abitare

Durante il percorso i membri del circolo hanno approfondito vari argomenti, segnalato criticità, ascoltato un esperto, condiviso le proprie conoscenze, visitato cantieri di eccellenza di Casa S.p.A.. I partecipanti sono stati coadiuvati da un tutor nella stesura del percorso formativo, nella scelta dei contenuti per gli incontri, nel reperimento dei materiali necessari.

L'esperienza ha avuto un riscontro molto positivo. La partecipazione è stata alta così come alto è stato l'interesse durante le due visite didattiche in cantiere.



## Abitare consapevole

[www.casaspa.it/INFORMAZIONI/risparmio%20energetico.asp](http://www.casaspa.it/INFORMAZIONI/risparmio%20energetico.asp)

www.casaspa.it

I partecipanti al percorso, conclusa l'esperienza, si sono impegnati a veicolare quanto appreso all'interno delle proprie realtà abitative al fine di migliorare l'esperienza di convivenza nei condomini di residenza.

Contemporaneamente al circolo di studio Casa S.p.A. ha avviato la realizzazione di un vademecum dal titolo che "Manuale per Abitare Consapevolmente" contenente le tematiche affrontate.

## LE INFORMAZIONI AMBIENTALI

### Impegno concreto di Casa S.p.A.

L'attenzione che la Società ha sempre posto alle tematiche del risparmio energetico, si traduce anche in una costante sensibilizzazione ai temi relativi del proprio personale cui è richiesto di adottare alcuni accorgimenti e regole di condotta consapevoli, quali:

- lo spegnimento delle luci all'uscita dalla stanza al termine dell'orario di lavoro o comunque per periodi di consistente durata, provvedendo inoltre, nelle giornate soleggiate, quando l'illuminazione naturale è sufficiente, a tenere spente le luci;
- lo spegnimento del PC, nei casi indicati sub a), compreso lo spegnimento del monitor e quant'altro sia dotato di stand by;

- l'utilizzo di apparecchi di raffrescamento dell'aria solo nel caso in cui la temperatura lo richieda effettivamente, mantenendoli ad un livello idoneo e non eccessivo di raffrescamento e comunque curando la chiusura delle finestre durante l'utilizzo di tali apparecchi;
- il non utilizzo di alcun tipo di apparecchio a lampade alogene.
- la verifica che gli apparecchi frigoriferi esistenti siano regolati sul minimo sufficiente all'uso.

### Consumi

Nonostante le caratteristiche di azienda di Servizi, i consumi di Casa S.p.A. qui riportati evidenziano l'impatto ambientale diretto, seppur contenuto, della Società:

CONSUMI	QUANTITÀ ANNO		
	2009	2010	2011
ENERGIA ELETTRICA	-	104	132
GAS (mc)	22.019	23.924	18.079
ACQUA (mc)	724	529	740
CARBURANTE BENZINA (litri)	9.093	9.907	8.266
CARBURANTE METANO	-	-	246

I consumi elettrici hanno avuto un incremento peraltro controbilanciato dal decremento dei consumi di gas; aumentati invece in modo non irrilevante i consumi idrici. La circostanza probabilmente è attribuibile al fatto che nell'anno dispari - a causa dell'accertamento biennale dei redditi - è previsto un maggiore afflusso di pubblico presso la sede aziendale (dato confermato anche per il 2009).

Significativo calo dei consumi di benzina in parte determinati cui ha contribuito - se pur in parte - l'acquisto di un'auto ibrida benzina/metano, nel luglio 2011.

## Smaltimento rifiuti

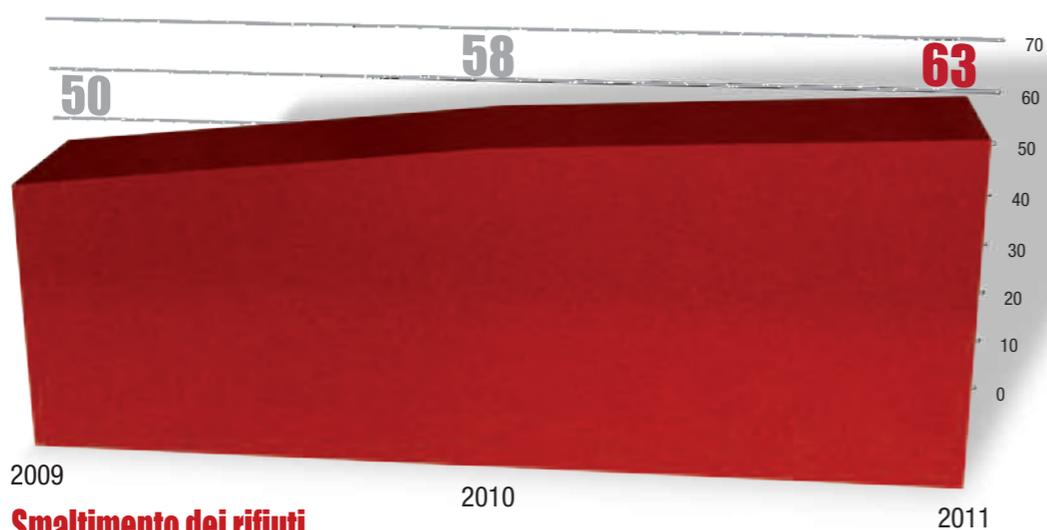
I rifiuti generati da Casa S.p.A., vista la prevalente attività di ufficio, sono i materiali di consumo, (toner e carta) e le apparecchiature elettroniche fuori uso.

Per quanto riguarda i toner il contratto annuale con la ditta selezionata prevede fino a due ritiri l'anno dei toner da smaltire e l'acquisto su ordinazione di toner riciclati.

Per la raccolta differenziata della carta, invece, la Società ha predisposto in ogni piano o ufficio un raccoglitore apposito per la carta destinata al riciclaggio. I contenitori vengono settimanalmente vuotati e il materiale raccolto viene predisposto per il ritiro periodico gratuito da parte di Quadrifoglio S.p.A..

Oltre a quanto sopra precisato, l'Ufficio Affari Generali provvede alla triturazione dei documenti riservati, che vengono poi inseriti nei contenitori da consegnare a Quadrifoglio S.p.A..

È previsto, inoltre lo scarto di documenti per i quali non è più necessaria la conservazione. Tale servizio è seguito dall'Ufficio Affari Generali e coadiuvato da personale specializzato distaccato presso l'archivio storico della Società in via Toti. Gli scarti sono ritirati da una ditta autorizzata, di media una o due volte l'anno.



**Smaltimento dei rifiuti**  
Toner (quantità annua)





rappor  
to d  
i  
verifica di  
Bureau Ve  
ritas

rappor to di verifica di Bureau Veritas

# dichiarazione di assurance di bureau veritas indirizzato agli stakeholder di Casa S.p.A.

## Introduzione

Bureau Veritas Italia S.p.A. ha ricevuto da Casa S.p.A. l'incarico di condurre una verifica indipendente (assurance) del suo Bilancio Sociale 2011 con l'obiettivo di:

attestare l'affidabilità, correttezza e accuratezza delle informazioni e dei dati riportati;

verificare la coerente applicazione della metodologia di rendicontazione prescelta e in particolare dei principi di Inclusività, Rilevanza e Rispondenza dello standard AA1000 Accountability Principles (2008).

## Responsabilità, metodologia e limitazioni

La responsabilità di raccogliere, analizzare, consolidare e presentare le informazioni e i dati del Bilancio Sociale è stata esclusivamente di Casa S.p.A. La responsabilità di Bureau Veritas è stata di condurre una verifica indipendente rispetto agli obiettivi individuati e di formulare le conclusioni contenute in questo rapporto.

La verifica condotta è stata una "Assurance di Seconda Tipologia" in applicazione di AA1000 Assurance Standard edizione 2008 (valutazione sull'applicazione dei Principi AA1000 e

sull'affidabilità delle informazioni rendicontate). Nel valutare la coerenza del Bilancio Sociale con quanto dichiarato nella Nota Metodologica, inoltre, si è fatto riferimento ai principi GBS di redazione del Bilancio Sociale.

La verifica è stata condotta con l'obiettivo di fornire un "livello Alto di Assurance" attraverso una raccolta a campione di evidenze oggettive e l'applicazione di tecniche di audit, tra cui:

- interviste a personale della Società, tra cui il gruppo di lavoro per il Bilancio Sociale e altri referenti di servizio;
- interviste a rappresentanti di alcuni stakeholder;
- raccolta e analisi di registrazioni e documenti di supporto;
- osservazione diretta in aree operative;
- riesame dei contenuti del Bilancio Sociale 2011.

Oggetto della verifica è stato l'intero Bilancio Sociale senza esclusione di sezioni o capitoli. Per gli indicatori di tipo economico e finanziario, per le attività condotte al di fuori del periodo di riferimento (1 gennaio 2011 – 31 dicembre 2011) e per le affermazioni di strategia, intento e opinione, tuttavia, ci siamo limitati a controllare la coerenza di quanto dichiarato nel Bilancio Sociale con le politiche aziendali.

## Conclusioni

Sulla base delle attività di verifica condotte e sopra descritte, riteniamo che:

il Bilancio Sociale 2011 di Casa S.p.A. contenga informazioni accurate ed affidabili sulle attività condotte nel periodo di riferimento e sui principali risultati raggiunti;

dati ed informazioni siano presentati in maniera chiara, equilibrata e comprensibile;

Casa S.p.A. abbia individuato e applicato presupposti metodologici in maniera logica e coerente, sia per la determinazione e distribuzione del Valore Aggiunto secondo i principi elaborati dal Gruppo per il Bilancio Sociale (GBS), sia per lo standard AA1000; abbia individuato a tale scopo in modo completo le parti interessate allo svolgimento della propria missione e attivato forme specifiche di dialogo e coinvolgimento, anche se non sempre in maniera formalizzata (inclusività);

abbia sviluppato una metodologia adeguata all'organizzazione per valutare internamente le priorità di responsabilità sociale proposte dagli stakeholder (rilevanza);

applichi strumenti efficaci e trasparenti di comunicazione su risultati e performance raggiunti negli ambiti individuati, anche attraverso appositi indicatori di efficacia ed efficienza (rispondenza).

Per future attività di rendicontazione sociale, infine, si raccomanda a Casa S.p.A. di:

continuare nel coinvolgimento degli stakeholder, anche per ottenere un riscontro diretto ed aggiornato sull'effettiva rilevanza delle tematiche di rendicontazione individuate;

ricercare ulteriori indicatori di risultato, anche attraverso analisi comparative con realtà analoghe o limitrofe (per esempio all'interno delle associazioni di categoria nazionali o locali).

## Dichiarazione di indipendenza, imparzialità e competenza

Bureau Veritas è un'impresa specializzata in attività indipendenti di verifica, ispezione e certificazione, con oltre 180 anni di storia e un fatturato globale annuo di oltre 3,3 miliardi di euro nel 2011. Bureau Veritas ha implementato al proprio interno un Codice Etico e riteniamo che non sussistesse alcun conflitto di interesse tra i membri del gruppo di verifica e Casa S.p.A. al momento della verifica.

### Bureau Veritas Italia S.p.A.

Milano, 9 Luglio 2012





