



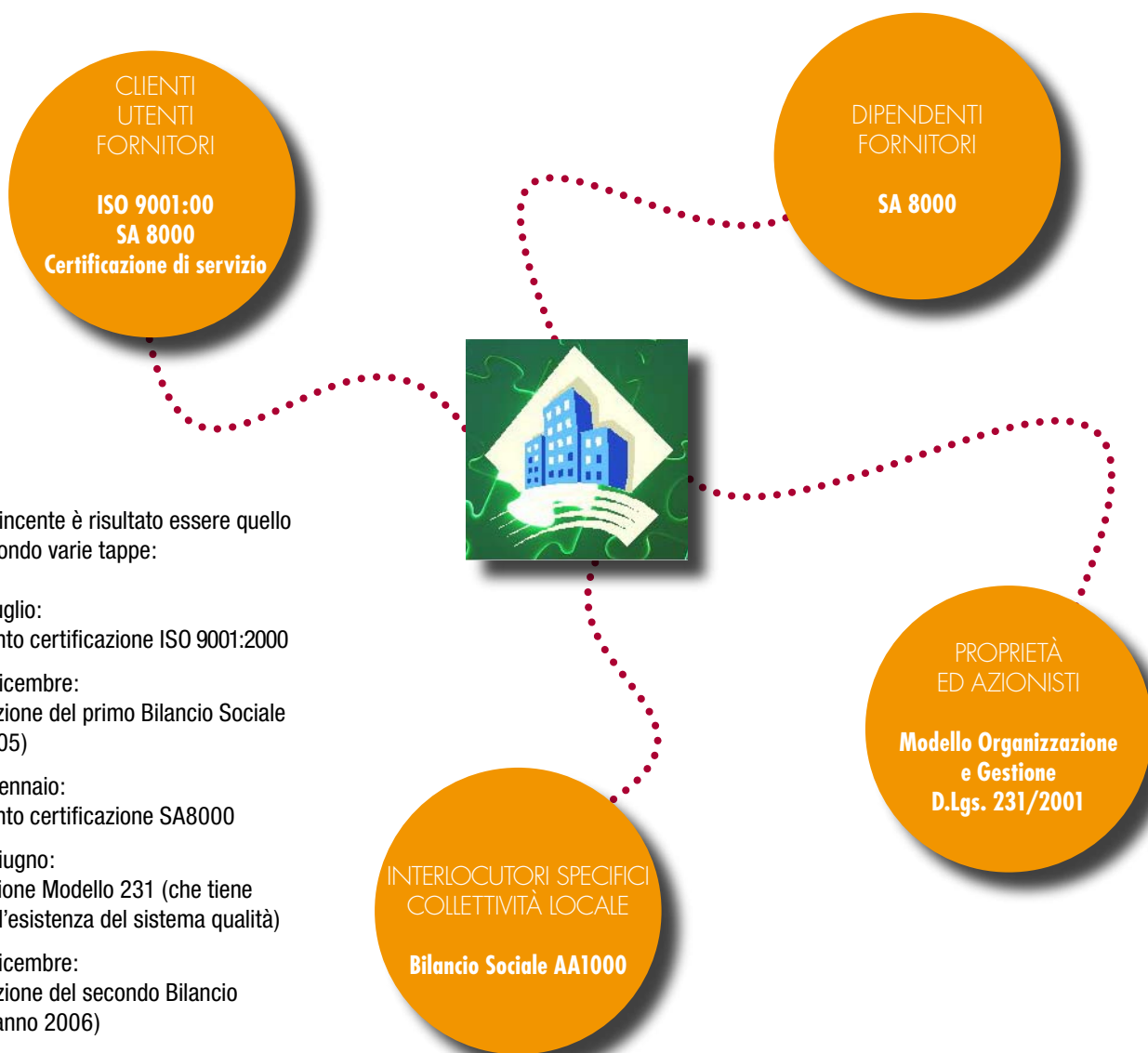
# CASA SPA



## IL SISTEMA INTEGRATO QUALITÀ-RESPONSABILITÀ SOCIALE DI CASA SPA

**Casa S.p.A., Società totalmente partecipata dai 33 Comuni del LODE fiorentino, progetta, realizza e gestisce il patrimonio di e.r.p. per conto dei Comuni stessi.**

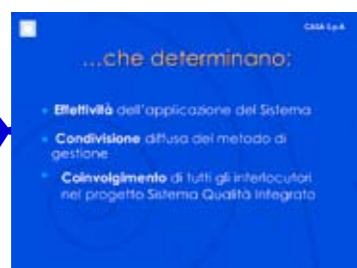
**Esigenza di dare risposte efficaci ai Comuni proprietari ed agli assegnatari – destinatari finali del servizio, consapevolezza della forte caratterizzazione sociale della propria mission, necessità di rapportarsi in modo sinergico con i suoi molteplici interlocutori, in un contesto di collaborazione e trasparenza, hanno indotto la Società a dotarsi di un Sistema Integrato Qualità - Responsabilità Sociale, basato su di un approccio per processi ed in conformità a diversi standard di riferimento, alcuni dei quali riconducibili a veri e propri schemi certificativi, tutti integrabili in un unico Sistema di Gestione.**



L'approccio vincente è risultato essere quello graduale secondo varie tappe:

- ▶ 2005 – luglio:  
ottenimento certificazione ISO 9001:2000
- ▶ 2006 – dicembre:  
presentazione del primo Bilancio Sociale (anno 2005)
- ▶ 2007 – gennaio:  
ottenimento certificazione SA8000
- ▶ 2007 – giugno:  
approvazione Modello 231 (che tiene conto dell'esistenza del sistema qualità)
- ▶ 2007 – dicembre:  
presentazione del secondo Bilancio Sociale (anno 2006)

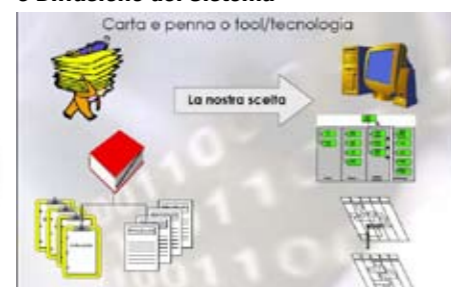
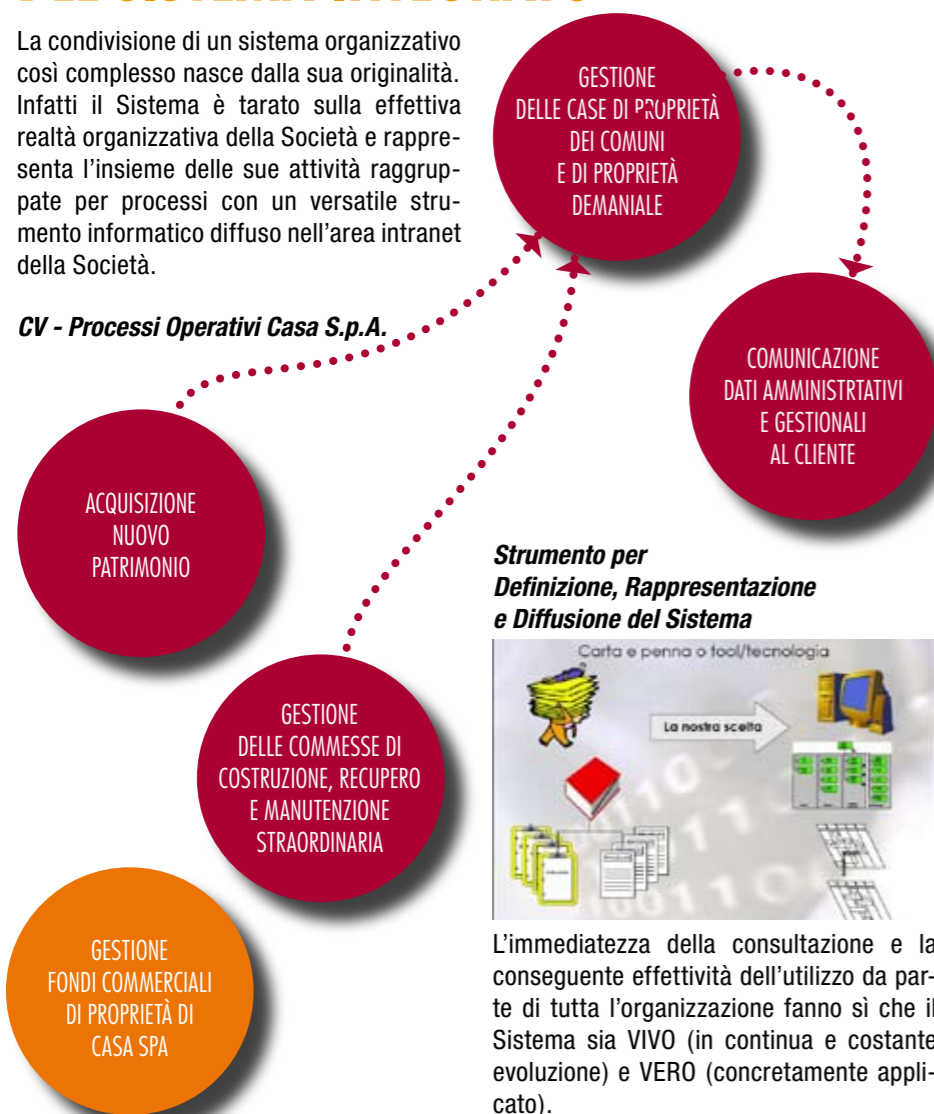
Dal settembre 2007 stiamo lavorando per ottenere la certificazione del Bilancio Sociale secondo la norma AA1000.



## GLI STRUMENTI DI DEFINIZIONE DEL SISTEMA INTEGRATO

La condivisione di un sistema organizzativo così complesso nasce dalla sua originalità. Infatti il Sistema è tarato sulla effettiva realtà organizzativa della Società e rappresenta l'insieme delle sue attività raggruppate per processi con un versatile strumento informatico diffuso nell'area intranet della Società.

**CV - Processi Operativi Casa S.p.A.**



L'immediatezza della consultazione e la conseguente effettività dell'utilizzo da parte di tutta l'organizzazione fanno sì che il Sistema sia VIVO (in continua e costante evoluzione) e VERO (concretamente applicato).

## GLI STANDARD DI RIFERIMENTO

### LA NORMA ISO 9001:2000

E' lo standard organizzativo di riferimento e costituisce la struttura portante dell'intero Sistema. Ispirato al principio del miglioramento continuo orientato alla soddisfazione del cliente, si basa sul ciclo P-D-C-A (Plan - Do - Check - Act) ovvero su di un concetto di pianificazione/verifica, sottoposta a precisi parametri di valutazione finalizzati alla tenuta sotto controllo di tutte le attività dell'organizzazione ed all'impostazione delle strategie future.



Si inquadra in questo standard il sistema di monitoraggio dei tempi di risposta dichiarati nella Carta dei Servizi di Casa S.p.A., estrapolati con modalità informatiche a cadenza trimestrale e pubblicati annualmente sul giornalino aziendale.



### LO STANDARD SA8000 (c.d. Certificazione Etica)

E' lo schema certificativo che richiede il puntuale rispetto dei diritti dei lavoratori e di precisi standard di sicurezza e salubrità sul luogo di lavoro tanto all'interno dell'azienda quanto nella propria catena di fornitura.



Pertanto Casa S.p.A., consapevole del proprio ruolo sociale, ha integrato il proprio sistema rendendolo conforme a questa norma. In particolare ha inteso assumersi l'impegno alla diffusione di principi SA8000 presso tutti i propri fornitori, ma soprattutto nell'ambito dell'edilizia (settore critico per eccellenza), innescando quindi un positivo effetto "contagio". Tale effetto non ha potuto prescindere dal pieno coinvolgimento dei fornitori su un duplice piano:

- 1) **informazione:** spazi dedicati alla Responsabilità Sociale su giornalino aziendale e sito internet;
- 2) **impegno:** adesione a clausole contrattuali che prevedono lo specifico rispetto della norma SA8000, accettazione e collaborazione ad audit eseguiti in cantiere per la verifica del rispetto dei requisiti della norma.

### IL BILANCIO SOCIALE E LO STANDARD AA1000

Il Bilancio Sociale è uno strumento di rendicontazione "sociale" che, affiancato agli altri strumenti informativi tradizionali, consente all'azienda di realizzare una strategia di comunicazione diffusa e trasparente. Lo scopo di tale documento è soddisfare una domanda crescente di informazione non prettamente economico-finanziaria, ma anche quali-quantitativa in grado di rappresentare in modo chiaro e completo la performance economica, sociale ed ambientale dell'organizzazione. La scelta di Casa S.p.A. di affiancare l'integrazione del proprio Sistema in chiave SA8000 il percorso di redazione del Bilancio Sociale 2005 e 2006, principi delineati dal "Gruppo per il Bilancio Sociale - G.B.S.", è risultata particolarmente proficua anche per la qualità del documento scaturito dal lavoro del gruppo interno appositamente costituito. Ma la consapevolezza che il Bilancio Sociale costituisce anche uno strumento di



rendicontazione "dinamico", che deve cioè dare conto della capacità di un'organizzazione di dare risposte adeguate ai propri interlocutori ha spinto Casa S.p.A. a porsi un ulteriore obiettivo: certificare la redazione e formazione del Bilancio Sociale secondo lo Standard AA1000 che prevede precisi percorsi di individuazione e coinvolgimento degli interlocutori di riferimento secondo il più generale principio dell'*inclusività*.

### L'ESIGENZA DELLA TRASPARENZA ED IL MODELLO ORGANIZZATIVO PREVISTO DAL D. LGS. 231/2001

Il D.Lgs. n. 231/2001 ha introdotto per la prima volta nell'ordinamento giuridico italiano un regime sanzionatorio a carico delle persone giuridiche per alcune tipologie di reato (principalmente contro la pubblica amministrazione ed i reati societari). La responsabilità (amministrativa) dell'ente o società si aggiunge a quella (penale) delle persone

fisiche. Il Decreto stesso prevede, tuttavia, che l'impresa possa essere esonerata dalle responsabilità e dalle conseguenti sanzioni se è in grado di provare che è stato adottato ed attuato un particolare Modello Organizzativo, controllato da un apposito "Organismo di Vigilanza".

Da luglio 2007 Casa S.p.A. ha adottato il Modello Organizzativo previsto dal D.Lgs. n. 231/2001, nominando l'Organismo di Vigilanza e approvando il Codice Etico nel quale sono esplicitati: il sistema valoriale (principi etici, destinatari del codice), i criteri di comportamento (rapporti con i soci, il personale, i clienti/utenti, i fornitori ed enti, l'ambiente), il sistema di attuazione e di vigilanza (sistemi di governo, controllo interno) ed il sistema sanzionatorio.

Contemporaneamente ha integrato il proprio sistema di processi e sottoprocessi con l'inserimento dei controlli necessari al corretto funzionamento del modello di prevenzione dei rischi di reato, evidenziando in maniera chiara ed inequivocabile le attività soggette a controllo.



# OBIETTIVI E POLITICHE DI INTERVENTO

STAKEHOLDER	OBIETTIVI	POLITICHE E AZIONI
<b>COMUNE AZIONISTA e AFFIDANTE DEL SERVIZIO</b>	Remunerazione del capitale	Politiche di investimento
	Accrescimento valore Patrimoniale	Servizi aggiuntivi (consulenze normative e contabili)
	Miglioramento del rapporto collaborativo	Valorizzazione del patrimonio immobiliare di proprietà (ristrutturazioni, nuovi servizi)
<b>UTENTI</b>	Miglioramento del servizio agli utenti	Ottimizzazione uso delle risorse
		Assistenza e consulenza
		Qualità del servizio
		Accessibilità (eliminazione barriere architettoniche)
		Decentramento dei servizi
		Agevolazioni e rateizzazioni dei debiti
		Agevolazioni tariffarie servizi (gas, ecc.)
<b>SINDACATI DELL'UTENZA</b>	Ottimizzazione del servizio	Assistenza adempimenti (es. raccolta redditi)
		Protocolli di intesa
<b>PERSONALE</b>	Fidelizzazione delle risorse umane	Collaborazione nelle singole pratiche
		Disponibilità al confronto
		Coinvolgimento nelle politiche aziendali
		Crescita professionale (formazione, responsabilità)
		Valorizzazione dei rapporti sindacali
<b>SINDACATI DEI LAVORATORI</b>	Ambiente lavoro soddisfacente	Pari opportunità
		Contratti a tempo indeterminato
		Orario di lavoro agevolato (part time, flessibilità, aspettative)
		Sicurezza e salubrità del luogo di lavoro
<b>FORNITORI</b>	Diffusione ed osservanza cultura responsabilità sociale	Protocolli d'intesa e operativi
		Apertura agli incontri
		Diffusione informazioni
<b>ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE</b>	Scambio e condivisione delle esperienze	Revisione contratti
		Percorso sicurezza
<b>ISTITUZIONI</b>	Supporto all'attività di programmazione	Collaborazione
		Diffusione informazioni
		Collaborazione
<b>COLLETTIVITÀ</b>	Immagine aziendale	Archivio storico
		Sito Internet
		Giornalino "Casa Spa Informa"
		Realizzazione di immobili inseriti adeguatamente nel contesto urbano esistente
<b>ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE</b>	Scambio e condivisione delle esperienze	Collaborazione
		Diffusione informazioni
		Collaborazione
<b>ISTITUZIONI</b>	Supporto all'attività di programmazione	Diffusione informazioni
		Collaborazione
		Archivio storico
<b>COLLETTIVITÀ</b>	Immagine aziendale	Sito Internet
		Giornalino "Casa Spa Informa"
		Realizzazione di immobili inseriti adeguatamente nel contesto urbano esistente
<b>ASSOCIAZIONI RAPPRESENTATIVE</b>	Scambio e condivisione delle esperienze	Collaborazione
		Diffusione informazioni
		Collaborazione
<b>ISTITUZIONI</b>	Supporto all'attività di programmazione	Diffusione informazioni
		Collaborazione
		Archivio storico
<b>COLLETTIVITÀ</b>	Immagine aziendale	Sito Internet
		Giornalino "Casa Spa Informa"
		Realizzazione di immobili inseriti adeguatamente nel contesto urbano esistente