

Roma, 11 luglio 2018

Prot. 1251

AC/rc

CIRCOLARE N. 77 / 2018

**Ai Presidenti e Ai Direttori Generali
degli Enti Associati**

ATTIVITA' FEDERCASA

➔ ENTI PUBBLICI ECONOMICI

**➔ ENTI PUBBLICI NON
ECONOMICI**

**Ai Partecipanti alla tavola rotonda e
al workshop
LORO SEDI**

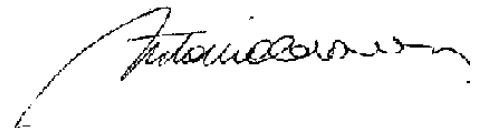
OGGETTO

**ATTI della Tavola rotonda e Workshop sulla gestione sociale dell'abitare.
Roma, 19 giugno 2018**

A seguito dell'evento relativo alla Tavola rotonda e al workshop sulla gestione sociale dell'abitare svoltosi a Roma il 19 giugno u.s., si allegano alla presente il Report definitivo e le slides di presentazione di tre buone prassi sulla gestione sociale dell'inquinato prodotte dagli Enti di Modena, Torino e Trento.

Cordiali saluti.

Il Direttore Generale
Dott. Antonio Cavaleri



Allegato
Report definitivo
Slides di presentazione

federcasa

Tavola rotonda e workshop sulla gestione sociale dell'abitare

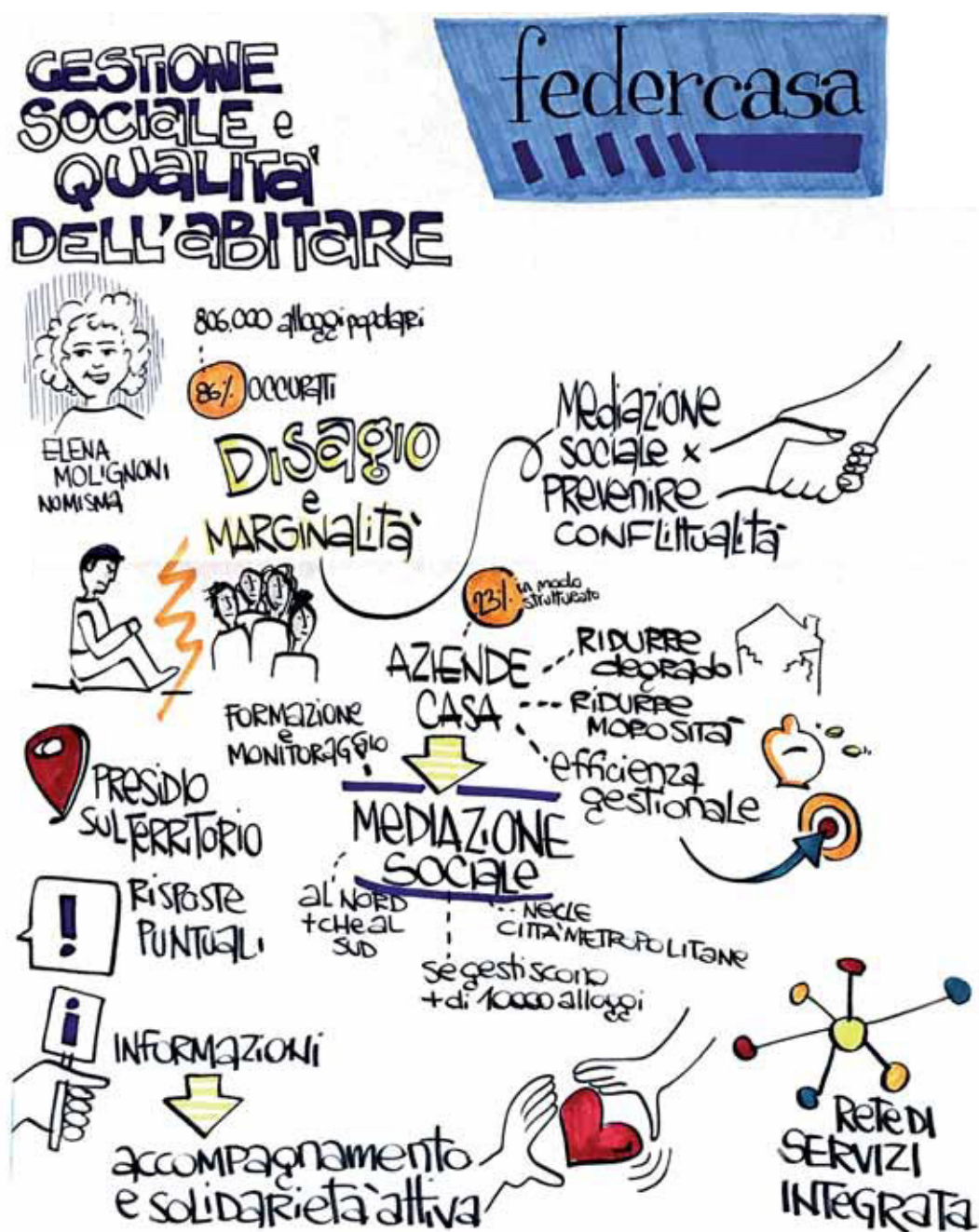
Instant Report

Roma, 19 giugno 2018



LO STUDIO DI NOMISMA

A informare l'intero dibattito sulla situazione attuale rispetto al tema sono i risultati della ricerca commissionata da Federcasa a Nomisma tra il 2017 e il 2018 dal titolo 'La pratica della Mediazione Sociale nell'attività di gestione del patrimonio ERP'. Il fascicolo relativo sarà reso disponibile sul sito di Federcasa. I contenuti salienti della presentazione, curata dalla dott.ssa Elena Molignoni, sono qui sintetizzati graficamente.



PRESENTAZIONE DI TRE BUONE PRASSI

1. Simona Patria (Atc, Torino) – La direzione sociale nei complessi Atc

La città di Torino e la Regione Piemonte hanno, nell'ultimo decennio, giovato di una stagione di rigenerazione urbana che ha portato allo sviluppo di competenze nella gestione, nella programmazione e nella progettazione dell'abitare sociale.

Gestire grandi complessi di edilizia pubblica significa ad oggi però anche avvicinarsi ad un servizio abitativo che tenga conto della presenza e della tipologia di vari stakeholder.

Atc Piemonte Centrale, che gestisce ad oggi 28.000 contratti abitativi, ha sviluppato un modello innovativo di Direzione Sociale che prevede, nella prassi organizzativa dei gestori di edilizia pubblica, l'integrazione sistematica tra elementi tecnici, amministrativi e sociali che facilitano la gestione quotidiana e generano nuovi modelli di 'welfare generativo e di prossimità'.

Rispondendo ad un'esigenza iniziale di ordine sociale è stato avviato un processo gestionale in grado di apportare positive ricadute anche in termini di valorizzazione dello stock abitativo.

Gli strumenti della Direzione Sociale:

- Reti e tavoli di governance per definire e progettare interventi integrati sull'abitare sociale;
- Tavoli di monitoraggio e co-progettazione nei complessi ad elevata concentrazione di casi sociali;
- Accordi e convenzioni trasversali con enti, associazioni e fondazioni.

Le competenze della Direzione Sociale:

Il modello di direzione sociale prevede l'affiancamento alle figure tecniche tradizionali figure con specifiche competenze:

- Project management;
- Accompagnamento sociale;
- Mediazione dei conflitti, empowerment territoriale e attivazione di reti di sostegno per inquilini in difficoltà;
- Formazione, informazione e comunicazione sociale;
- Problem solving gestionali ed organizzativi;
- Monitoraggio e coordinamento di progetti sociali.

Attraverso la Direzione Sociale si è sviluppato quindi un approccio di gestione che contamina le prassi dell'abitare sociale con quelle del welfare esistente, divenendo

quindi un'opportunità per generare innovazione, efficienza e, come fine ultimo, benessere sociale.

Per poter contaminare la rete degli stakeholder e le strategie organizzative è necessario adottare un approccio multidisciplinare e trasversale in grado di integrare competenze amministrative, tecniche e sociali, elementi imprescindibili per il ruolo futuro dei gestori di edilizia pubblica.



2. Paolo Lazzaretti (Acer, Modena) – Emilia- Romagna, Il coordinamento della mediazione sociale "Mediattivi"

Da molti anni esiste il coordinamento sociale delle 9 Aziende-Casa in Emilia Romagna.

Gli *Obiettivi principali derivanti dalla storia ed esperienza del coordinamento sociale delle 9 Aziende Casa* sono:

- Condividere modalità operative e confrontarsi sempre;
- Acquisire col confronto maggiori competenze e migliorarsi nell'operatività;
- Reperire finanziamenti (punto dolente è sempre la scarsità di fondi e difficoltà di reperimento anche sul fronte comunitario);
- Condividere la pratica di coabitazione e inserimento abitativo.

La *realtà del coordinamento* ammette due tipologie organizzative del servizio della gestione sociale; una prima in cui la gestione sociale è in staff alla Direzione Generale; una seconda in cui la gestione sociale sta dentro all'Area clienti, e riferisce, quindi, alla Direzione Generale (dipende dal numero edifici gestiti, patrimonio, e dalla storia del territorio, anche se in ER vi è sempre stata una sensibilità verso la gestione sociale).

I 9 nomi delle aree emiliano-romagnole in cui si suddivide il coordinamento non rappresentano solo territori, quanto piuttosto sono facce di persone, relazioni umane, confronto, ricchezza, opportunità di cambiamento, risultati che si riescono a portare a casa talvolta con fatica.

Rilevante la stesura delle linee guide fatte durante la storia del coordinamento: esistono più versioni, 2012 e 2017. Dopo 5 anni hanno rimesso in discussione il modello, aggiornato e ridiscusso: il valore del documento è aver fatto un percorso di condivisione e confronto (a volte faticoso).

I risultati sono quelli visibili: due iniziative pubbliche con la rete del terzo settore e Regione ER; l'attivazione di numerosi progetti e sperimentazioni; l'inserimento di figure specifiche all'interno delle nuove Acer; l'inserimento di una figura che svolge attività di gestione o mediazione sociale.

Le prospettive del coordinamento sono essenzialmente riconducibili al 'Continuare a fare', a operare in tale ambito e non solo in ER, ma anche a livello nazionale (attraverso un coordinamento nazionale) e.... continuare a sognare.

3. Angelita Tarenghi (Itea, Trento) – Attività e struttura organizzativa dell'Area Vivibilità

Itea negli ultimi anni ha investito molto sul potenziamento delle risorse dedicate alla vivibilità e alla sicurezza sociale, alla gestione dei conflitti e alla mediazione sociale.

Le risorse umane della attualmente al lavoro sono:

- n. 3 referenti di zona che hanno il ruolo di svolgere varie attività sul territorio come la consegna degli alloggi, il controllo quotidiano del territorio, ecc);
- n. 2 funzionari amministrativi in sede;
- n.1 mediatore sociale che è il Referente per la gestione sociale dell'abitare.

Inoltre l'azienda si avvale di una serie di operatori della cooperativa che gestisce l'appalto per il servizio di supporto socio-relazionale all'utenza (1 coordinatore, 4 fiduciari che svolgono il ruolo dei referenti di zona, 3 mediatori sociali).

Alcuni dati significativi delle attività svolte nel solo 2017 si riferiscono a: 106 casi di mediazione sociale, 68 sopralluoghi, 43 colloqui non domiciliari, 24 riunioni condominiali, 5 incontri con referenti condominiali.



TAVOLA ROTONDA

Direzione Del Servizio Centrale Anticrimine della Polizia di Stato - Ministero dell'Interno

Dott. Giuseppe Linares

Il tema del workshop è nodale nella tematica della gestione della sicurezza pubblica nelle città e nei quartieri.

I quartieri di edilizia popolare ci pongono di fronte a situazioni che non sempre possono essere risolte con la normativa e le circolari, ma molto spesso devono essere gestite con il buon senso e la sensibilità della rete locale degli stakeholder in essi impegnati, pertanto la passione di tali operatori è fondamentale per l'efficacia gestionale.

I quartieri di edilizia popolare ci mostrano come non siamo evidentemente di fronte a 'città ideali'. L'obiettivo dell'inclusione sociale non è stato storicamente prioritario per i progettisti di tali quartieri, che non hanno pensato a questi spazi urbani come luoghi in cui si sviluppa la vita e il corpo sociale. Al contrario essi si sono sviluppati come luoghi di marginalità, topologie di eccezione, eterotopie, non luoghi dove la qualità della vita, se non fosse per il lavoro dei vari operatori, sarebbe veramente bassa. Questo perché non si è capito che l'abitare non è un oggetto, ma un processo e va pensato all'interno di meccanismi poliedrici e polimorfi che non parlano solo di urbanistica, ma di relazioni tra stakeholder.

Tutto ciò ci pone di fronte alla assoluta necessità di una rete di attori locali, tema-oggetto di questa giornata, che prima di tutto serva alla conoscenza del contesto e delle persone che vivono negli stabili e poi alla conoscenza tra stakeholder che, in questo modo, possano sviluppare sinergicamente una serie di servizi di quartiere da quelli basilari, come le strade o un parco urbano, a quelli più complessi legati alla struttura sociale locale.

Per quello che più propriamente attiene alle forze di Polizia e all'amministrazione della Pubblica Sicurezza sono in corso molte iniziative di carattere integrato, perché ovviamente l'emergenza sociale va oltre al solo problema abitativo. Tale iniziative sono di diversa natura: dal poliziotto di quartiere, che aiuta nel legare aziende di gestione degli alloggi e inquilini, soprattutto in caso di sfratto; a operazioni di polizia giudiziaria finalizzate, ad esempio, al controllo delle occupazioni abusive e delle infiltrazioni mafiose; fino all'installazione di servizi di videosorveglianza o alla sperimentazione di App destinate al controllo e al monitoraggio di vari fenomeni.



Rappresentante comando interregionale carabinieri 'Podogora' Maggiore Aniello Schettino

Le tematiche affrontate oggi riguardano una delle questioni più delicate del nostro lavoro: il contrasto alle dinamiche socio-delinquenziali che si sviluppano nel territorio.

Due sono i concetti fondamentali da portare all'attenzione della riflessione collettiva, al fine di intraprendere un discorso per un'azione più efficace: il 'fare sistema' e la mediazione sociale.

A tal riguardo si riportano due esempi virtuosi del territorio di Roma.

Il primo risale a due anni fa e riguarda un intervento di successo in Piazza Indipendenza a Roma e consistente nello sgombero di un palazzo occupato illegalmente da immigrati soprattutto Eritrei, di diverse età, tra cui anche numerosi minori.

Il secondo esempio riguarda la gestione delinquenziale degli appartamenti in edilizia residenziale pubblica, relativo al territorio di Ostia e risalente al 2016. Furono individuate almeno 3 unità abitative in cui gli abitanti illegittimi (occupanti) erano stati cacciati con violenza dal clan camorristico locale, per una manifestazione di potere nel territorio di riferimento ai propri affiliati. Entrambi gli esempi ci fanno comprendere l'importanza del 'sistema' ovvero come sia fondamentale l'esistenza di una relazione costante tra gli operatori sociali, i carabinieri, la polizia, gli operatori sanitari, ecc, innanzitutto per conoscere il problema e quindi per prevenire le diverse problematiche legate al bene primario che è la casa. I carabinieri, infatti, intervengono sempre su chiamata per eventi criminali o casi di emergenza, ma un'importante condizione consiste nel lavoro di gruppo e coordinato con altri operatori, un confronto e un dialogo costanti.

Associazione Nazionale Comuni Italiani (ANCI)

Presidente Commissione Welfare e politiche sociali

Dott.ssa Edi Cicchi

Che tipo di punto di vista hanno i comuni sulle politiche sociali?

Il punto focale per individuare un percorso comune riguardo le politiche sociali è guardare, più che alle singole situazioni, alle singole abitazioni e ai singoli cittadini e al governo del territorio.

Al fine di generare cambiamenti positivi è necessario misurarsi con la complessità e la totalità della realtà territoriale evitando la frammentazione delle singole esperienze e affrontando un percorso mirato a:

- operare tenendo conto dei fattori sociali, economici ed ambientali;
- coniugare il tema della povertà e della difficoltà con il tema dell'edilizia pubblica e dei servizi essenziali alla popolazione;
- superare la difformità delle normative e dei regolamenti che spesso non permettono un agire univoco e condiviso sul territorio nazionale;
- affrontare il tema della riallocazione della spesa al fine di individuare nuovi percorsi di gestione delle risorse destinate alla spesa sociale;
- operare attraverso una rete di soggetti che sappiano mettere in campo energie positive e trasversali nella gestione di situazioni complesse.



Forum Terzo Settore

Dott.ssa Claudia Fiaschi

Emerge l'importanza del tema del governo del territorio nella gestione dei quartieri di edilizia popolare, nella misura in cui gestire il presente significa disegnare un pezzo di futuro. Quindi gestire il servizio sociale vuol dire progettare il futuro per come lo vorremmo.

Occorre rilevare che le città nel futuro prossimo saranno interessate da importanti fenomeni di inurbamento, dovuto sia al crescere di una tendenza già in atto a livello mondiale di spostamento delle popolazioni dalle campagne alle città, sia all'inasprirsi delle emergenze climatiche. Occorre inoltre fare i conti, in Italia, con il progressivo invecchiamento della popolazione e la mancanza di popolazione attiva che tende a stabilizzarsi in altri paesi. Quindi il tema di come si invertono i destini sociali, economici e insediativi dei nostri territori diviene e diventerà sempre più pertinente e attuale. Uno dei temi di fondamentale importanza per quanto riguarda la gestione degli alloggi popolari riguarda la necessità/possibilità di riattivare le relazioni di condominio, di vicinato e di comunità. Solo la rifertilizzazione delle relazioni sociali può garantire il naturale prodursi di meccanismi di welfare generativo a base locale in grado di ridisegnare i perimetri dei servizi-socio-assistenziali destinati a tali quartieri. In questo senso diventa importante la funzione della mediazione sociale e della rete dei soggetti locali finalizzata alla gestione del servizio. Il Terzo settore può portare al tavolo di questo partenariato un contributo di innovazione sociale intesa quale capacità di misurarsi di volta in volta nei diversi contesti con diversi problemi e di inventarsi di volta in volta le soluzioni. Le partnership per il cambiamento sociale sono indispensabili, giacché nessun soggetto può farcela da solo.

Azienda ATS Sardegna

Direttore Generale Dott. Fulvio Moirano

In questi ultimi anni la spesa pubblica destinata al Servizio Sanitario Nazionale ha subito una contrazione. Si consideri che in termini di spesa pubblica al primo posto troviamo le pensioni, al secondo la sanità e al terzo gli interessi sul debito. La prima non è manovrabile e la terza dipende dallo spread. La seconda è quindi obiettivo di forti pressioni. Dobbiamo inoltre tener conto del fatto che vi è un sostanziale scollamento tra territorio 'sociale' e 'sanitario'.

Su questo punto è quindi necessario costruire un dialogo per avviare azioni sinergiche.

Tutte le regioni italiane sono sottoposte al Piano di rientro: trimestralmente devono dare conto delle spese e dell'extra Lea (Livello essenziale di assistenza). Le Regioni in piano di rientro non possono erogare prestazioni in extra Lea. a ciò si aggiunge il blocco delle assunzioni nella sanità. In una situazione così i settori deboli sono quelli che saltano per primi.

Tuttavia i bisogni delle popolazioni fragili sono enormi. Dannoso è quindi il tema dell'allocazione delle risorse nel sistema sanitario, caratterizzato da un'organizzazione affannosa dove le emergenze mangiano l'importanza degli interventi.

I temi abitativi si infilano perfettamente nei temi sanitari. Occorre sviluppare operazioni sinergiche tra tutti gli operatori, in particolar modo in relazione agli interventi nei quartieri di edilizia residenziale pubblica. Non è una cattiveria della sanità essere meno presente con le risorse (vedi accorpamento Asl per ricavare risorse al fine di investire e assumere). Preme sottolineare che ci possono essere forti operazioni sinergiche tra tutti gli operatori, più strutturate anche nelle periferie.



**Federazione Italiana Medici di Medicina Generale Segreteria
Segretario reg. Piemonte
Dott. Roberto Venesia**

40 anni fa veniva istituito il Servizio Sanitario Nazionale con la legge 23 dicembre 1978, n° 833, che, assumendo la tutela della salute come interesse individuale e collettivo, ne organizza la fiscalità generale al fine di garantire a tutti i cittadini il servizio sanitario. Quindi i medici non possono sottrarsi alle problematiche sulla marginalità sociale presente negli alloggi popolari, nei quali, peraltro, c'è una domanda di salute in aumento. In questo la rete è la forza, ma occorre definire bene i meccanismi con cui rendere operativa tale sinergia dai diversi stakeholder.

**Federcasa
Presidente
Ing. Luca Talluri**

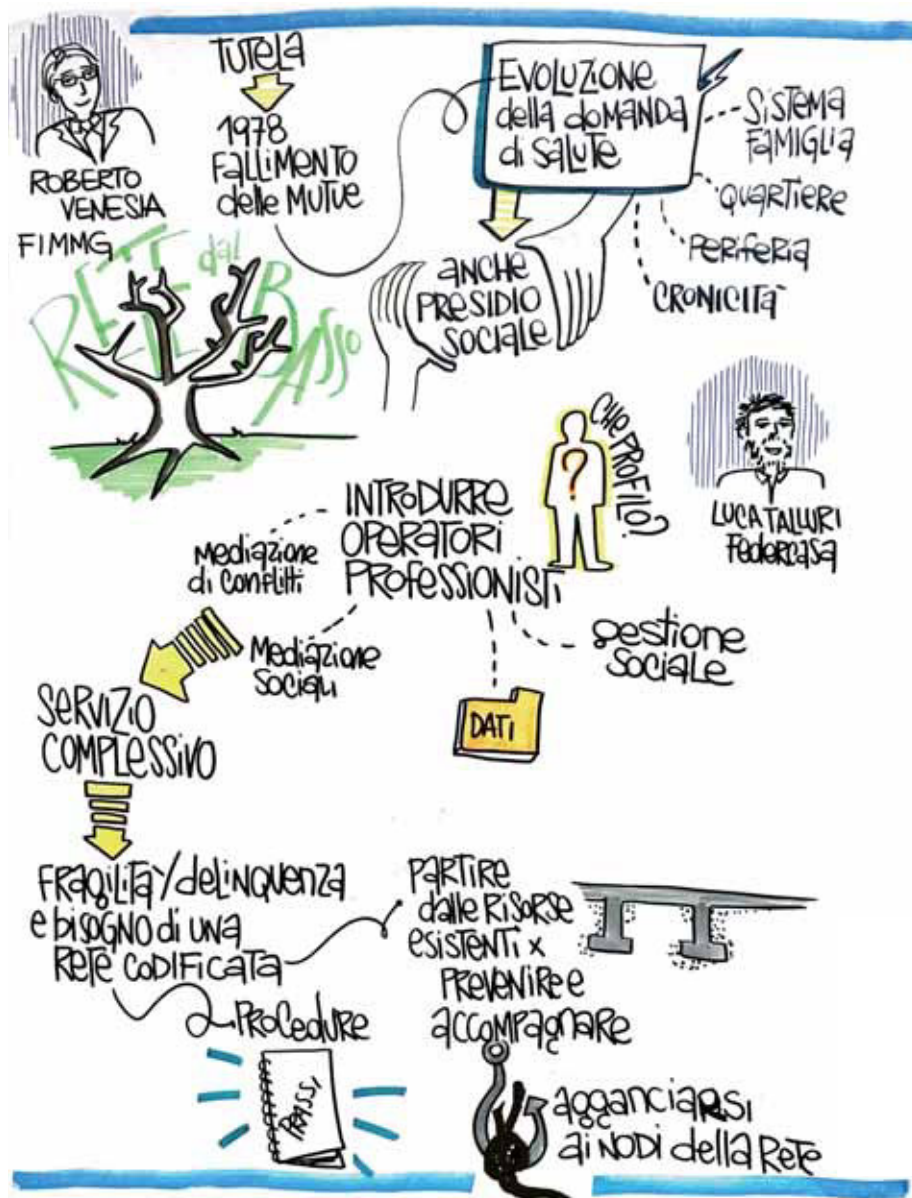
Gli enti gestori del territorio hanno necessità di professionalizzare i servizi ed inserire in pianta organica operatori professionisti dedicati alla gestione sociale degli inquilini, introducendo attività complessive di accompagnamento all'abitare che comprendano, sì, la mediazione dei conflitti e la mediazione sociale ma, soprattutto, attività mirate alla gestione delle fragilità.

Perché abbiamo bisogno di formalizzare la rete? Per gestire le fragilità è necessario creare un servizio complessivo in cui una parte delle attività sono di competenza degli enti gestori e un'altra parte delle attività della rete. Le fragilità sono infatti problemi complessi, cioè composti da una varietà di elementi che rendono necessario l'intervento di una rete di soggetti con competenze differenti in grado di affrontare, di volta in volta, le specificità delle singole situazioni. C'è quindi assoluto bisogno di costruire procedure e prassi (es: protocolli di intesa territoriali) che definiscano come l'ufficio 'Gestione Sociale' dei singoli enti possa essere messo in relazione con la rete territoriale.

Gli Enti gestori di ERP non possono infatti sostituirsi alla rete ma devono, in primo luogo, saperla codificare e, in secondo luogo, fare da link tra la rete stessa e gli stakeholder creando prassi non scritte per gestire la complessità delle situazioni di fragilità.

Partendo da una realtà territoriale forte che già esiste, è necessario pertanto individuare percorsi di unione volti a:

- creare prevenzione complessiva;
- innescare percorsi di coesione sociale;
- generare ricadute positive relative alla gestione pratica ed economica del patrimonio immobiliare (es: diminuzione della morosità).



CGIL nazionale

Area politiche sviluppo e politiche abitative

Dott.ssa Laura Mariani

Quale input la pratica sindacale può dare al resto della rete?

I sindacati da tempo si occupano delle problematiche dell'abitare nelle periferie, dove sono presenti forti diseguaglianze economiche e territoriali. Le aree deboli presentano degli elementi comuni: aumento delle diseguaglianze; presenza massiccia di popolazione anziana (il doppio che in altre zone); una problematica 'questione giovanile'; mancanza di lavoro (elemento questo che acuisce l'emarginazione sociale); problema delle disabilità; problema dell'immigrazione. Si è diffusa la percezione che le case popolari vanno per lo più agli stranieri (famiglie numerose).

I sindacati hanno dei presidi in quest'area periferiche che sostengono i residenti nelle loro istanze e rivendicazioni. I sindacati hanno la funzione di portare avanti la voce dei cittadini; indagano e conoscono il vivere nel quartiere; portano avanti i progetti nati nei quartieri e per tale motivo sono presidi fondamentali.

I sindacati operano e intendono operare in un'ottica di benessere sociale: le istanze dei cittadini dovrebbero essere fondanti nella pianificazione delle iniziative da intraprendere.

Si tratta di dare voce ai cittadini per creare senso di comunità, di appartenenza e rete. Si tratta di concepire lo sviluppo del singolo congiuntamente allo sviluppo del territorio. Le reti sociali sono, in tale ottica, fondamentali per risolvere molti problemi: contrasto del disagio sociale, dell'emarginazione, ecc.

Condivisione con la cittadinanza e obiettivi condivisi tra gli stakeholder sono i due concetti fondamentali.

SUNIA

Segretario Generale Daniele Barbieri

Sicuramente lo sviluppo dell'attività di mediazione sociale è uno degli elementi fondanti un modello di edilizia residenziale pubblica diverso dal passato e più efficace. Tuttavia, al momento, l'attivazione di una rete diffusa di mediazione sociale è un percorso molto denso di difficoltà.

Innanzitutto perché i quartieri di edilizia residenziale pubblica sono caratterizzati, per buona parte, da un diffuso e accentuato degrado fisico e sociale, per cui, quindi, intervenire in essi significa innanzitutto ripristinare condizioni minime di vivibilità (combattere abusivismo, fare sentire la vicinanza dello stato, ecc). In secondo luogo inoltre c'è da sottolineare la modificazione e la complessificazione della struttura socio-demografica di chi abita questo patrimonio residenziale, che rendono più complicata la sua gestione. Inoltre si può rilevare una sostanziale sottovalutazione nei confronti dell'edilizia residenziale pubblica da parte dei policy marker.

Alla luce di tali fattori si può affermare che se le case popolari sono sempre state le case povere per i poveri negli ultimi anni queste case sono diventate ancor più povere. La sensazione è quella di un patrimonio residenziale pubblico completamente fuori controllo e, pertanto, non sono ancora mature le condizioni per creare socialità.

Si rileva quindi l'assoluta convinzione della necessità dell'attivazione di una rete di stakeholder, ma occorre altresì che la politica aiuti a modificare la percezione pubblica che si ha di questa rete, per costruire non più quartieri poveri, ma quartieri integrati in mezzo alla città. La politica deve cioè occuparsi in maniera organica di questo aspetto. Se questa rete nasce anche e soprattutto con queste caratteristiche allora avremo anche la possibilità di attivare percorsi di mediazione sociale.



SICET

Segretario generale Dott. Nino Falotico

Analizzando la situazione attuale, a livello politico, il tema della casa è un tema affrontato in modo marginale e superficiale che, quando trattato, si rivolge principalmente a programmi dell'abitare riferiti al ceto medio che tralasciano del tutto o in parte le situazioni di fragilità e povertà estreme. L'occasione di oggi pertanto dà la possibilità alle differenti realtà che operano nel settore dell'abitare di confrontarsi con le buone pratiche del territorio sollecitando quella rete sociale che, in passato, emergeva naturalmente, ma che ora va stimolata e sollecitata, al fine di confrontarsi anche sui ruoli dei singoli soggetti e sugli spazi di operatività di ognuno.

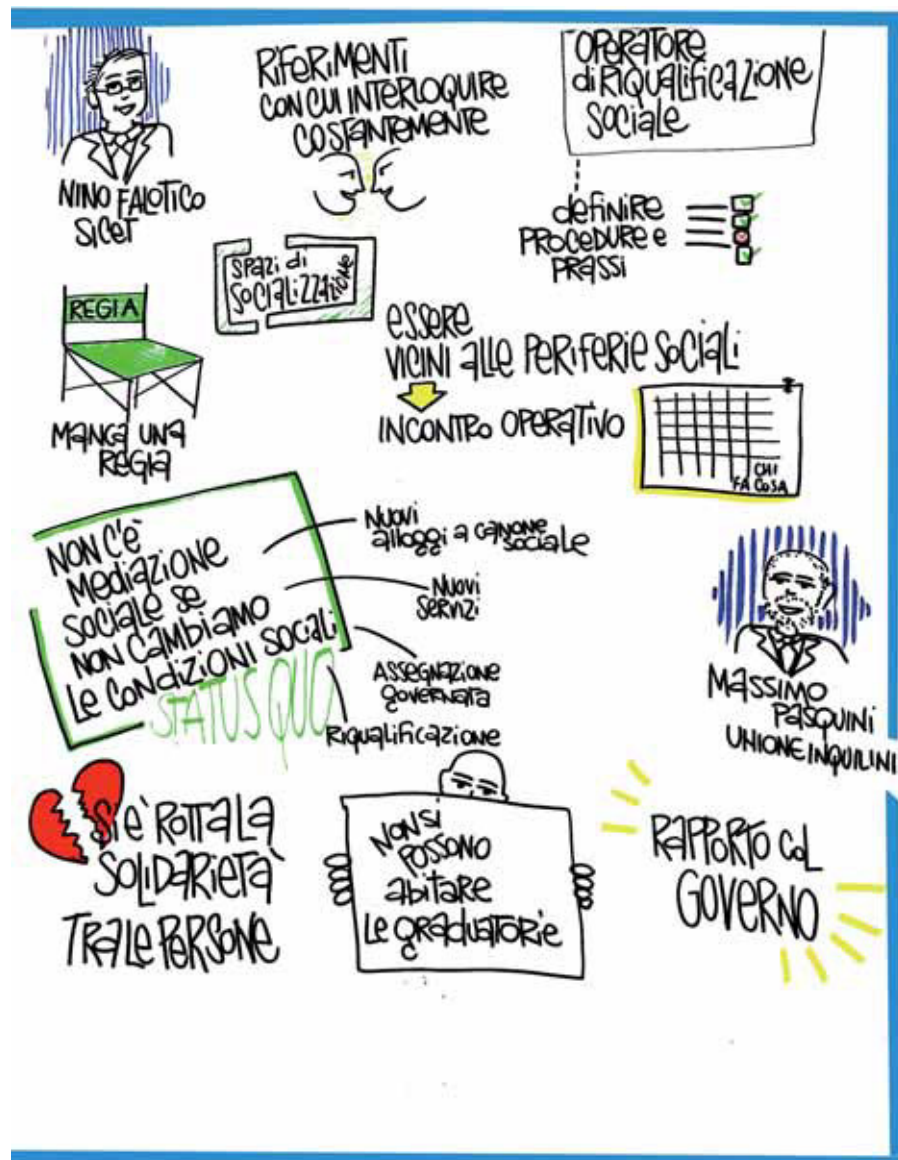
Fare rete sociale implica infatti strutturare un sistema basato su procedure e prassi al fine di riportare in contesti complicati servizi assistenziali di base – anche fisici – entro cui la rete e la socialità esplicarsi (es. assistenza di patronato).

Unione Inquilini

Segretario Nazionale Dott. Massimo Pasquini

Vi è un'enorme diversità nei casi di edilizia residenziale pubblica. Questo percorso sulla mediazione sociale è utile, ma dobbiamo cambiare le condizioni sociali economiche di chi vive nelle case di edilizia residenziale.

Dobbiamo innanzitutto pensare che non si sono avuti negli ultimi anni né investimenti né costruzione di alloggi. Inoltre non c'è stata un'affrancazione della povertà nei quartieri di edilizia popolare, ma anzi un peggioramento delle loro condizioni di vita. Allora è evidente che una mediazione sociale senza affrancamento e della povertà è logico ed evidente che non può essere data. Senza cioè un intervento che riporti la questione abitativa come un elemento essenziale in termini di aumento dell'offerta e rigenerazione della sua qualità, unitamente alla riduzione della povertà economica e sociale dei soggetti in essi presenti, in termini cioè di cambiamento dello status quo del contesto è impossibile parlare di mediazione sociale a meno che non si voglia continuare a fare una politica a diverse velocità nei diversi contesti, dove alcune parti funzionano e funzionano bene e altre, invece, non funzionano per niente.



WORKSHOP

Tavoli 1-2 – tema: Attività demandate alla figura del referente per la gestione sociale dell'abitare

Ai tavoli sul tema delle attività/mansioni attribuibili alla nuova figura di referente per la gestione sociale dell'abitare, erano presenti realtà eterogenee dal punto di vista dimensionale. Alcune di queste hanno portato esperienze ampiamente strutturate, altre sperimentali o in fase di avvio, con casi di totale assenza di figure o uffici destinati alla mediazione.

A partire dalle esperienze più mature e strutturate è stato sviluppato il confronto sul profilo dei mediatori sociali nelle agenzie, sul loro posizionamento negli organigrammi e sulle attività che svolte.

È emerso innanzitutto come il mediatore debba essere un figura che conosce meticolosamente il territorio, in grado di dialogare con gli utenti. La capacità di instaurare una relazione positiva "fa la differenza" in quanto nelle esperienze riportate è proprio questa la chiave per la risoluzione dei conflitti, spesso non ottenuta con strategie coercitive (ingiunzioni, solleciti, procedure amministrative, ...). Egli deve essere in grado di dare delle risposte, prendersi in carico le richieste degli utenti e seguirne gli sviluppi (che portino ad una soluzione o quanto meno ad una risposta). Il mediatore deve inoltre saper intervenire fin dall'assegnazione degli alloggi, prendendo per mano gli inquilini e facendo loro "scuola di condominio". In realtà ancor prima all'assegnazione è stata segnalata la necessità di una azione "preventiva", cogestita in rete con Asl e servizi sociali, volta a gestire la composizione stessa dell'utenza per evitare quanto più possibile situazioni eccessivamente conflittuali.

Il mediatore andrebbe quindi a colmare la mancanza attualmente percepita dagli utenti di una persona di riferimento che li segua e li affianchi nella gestione dell'alloggio e del rapporto con gli altri inquilini.

Il mediatore, necessita di percorsi di formazione strutturati, che sviluppino attitudini e sensibilità personali verso la cura e la gestione di relazioni sociali anche complicate.

In realtà come emerso dalle buone pratiche presentate in mattinata, la mediazione è una funzione di cui dovrebbe farsi carico l'agenzia nel suo insieme. Da un lato si tratta quindi di attivare una struttura interna dedicata, dall'altro di riconoscere la presenza di questo profilo all'interno dell'organizzazione complessiva e di renderlo riconoscibile al suo esterno.

Risulta fondamentale infatti il rapporto del mediatore sia con i tecnici che conoscono il patrimonio immobiliare, sia con il personale degli URP territoriali (ove presenti). Mentre per le relazioni con i soggetti esterni, si pensa innanzitutto ai servizi sociali e sanitari, alle forze dell'ordine ma anche soggetti attivi nel terzo settore.

È emerso infine come in alcuni casi i progetti sperimentali che potremmo chiamare di rigenerazione o di innovazione sociale, abbiano rappresentato delle occasioni per innescare la volontà di strutturare attività di mediazione stabili all'interno delle agenzie.



Tavoli 3-4 – tema: percorsi formativi per le nuove figure della mediazione sociale

Le questioni associabili alla figura del mediatore nel panorama attuale delle aziende sono perlopiù associabili al loro carattere di estemporaneità, quando invece servirebbe un maggiore grado di istituzionalizzazione con una certificazione e un riconoscibilità delle competenze a livello nazionale. Si tratta infatti di cambiare radicalmente l'approccio dell'assistente sociale di vecchio stampo, al quale peraltro si è affidato un sovraccarico di lavoro come unico soggetto presente sul territorio, per passare a figure di supporto con affinate competenze sul piano psico-sociologico come su quello della comunicazione pubblica.

Guardando al presente si ritengono insufficienti figure quali il portiere sociale (Aler) che, se può dare qualche vantaggio in termini di presidio e vicinanza con almeno una parte degli inquilini, non appare in grado di rilevare le diverse condizioni di disagio abitativo, né di trasferire le informazioni all'azienda. Altra figura considerata è quella l'agente accertatore (Acer), il quale si occupa di andare personalmente nei fabbricati, con funzioni parificate ai pubblici ufficiali, ma con competenze specificatamente tecniche vista la formazione da geometra.

Per ora quindi sembra che le esperienze più riuscite siano più frutto del buon senso e della volontà degli operatori che non di un percorso di formazione e organizzazione di servizi dedicati.

Le funzioni e demandate alla figura di referente per i rapporti tra inquinato e aziende necessitano di capacità di:

- interagire con l'utente
- districarsi nelle procedure degli enti territoriali competenti
- riconoscere l'utenza problematica
- gestire i momenti di criticità
- problem solving
- ascolto
- empatia
- lavorare in team
- coordinare la rete
- muoversi nel contesto territoriale di riferimento



L'affinamento di queste capacità può avvenire anche mediante lo scambio con altre realtà aziendali, anche se spesso la difformità del quadro legislativo nazionale porta a notevoli differenze nel funzionamento dei vari enti, e c'è il rischio di non riuscire a replicare nel proprio contesto procedure che funzionano in altri territori.

Una formazione di livello universitario, eventualmente integrata con un tirocinio in azienda per conoscere il territorio e l'utenza, è comunque ritenuta necessaria, sia per nuove assunzioni sia per il personale già in organico, che oggi si trova a ricoprire una pluralità di mansioni, compresa appunto quella del mediatore sociale, senza un'adeguata preparazione.

Le proposte operative, che si pensa debbano essere fatte proprie da Aziende e/o da Federcasa, dovrebbero mirare alla creazione di:

- presidi territoriali;
- un programma formativo condiviso e riconosciuto a livello nazionale;
- corsi di aggiornamento obbligatori per tutto il personale;
- una rete in grado di dare risposte efficaci (formalizzare gli impegni tra enti);
- nuove linee di finanziamento (bandi europei, bandi nazionali);
- un sistema di referenti responsabili delle procedure di competenza del mediatore;
- un coordinamento nazionale sulle politiche della casa.

Tavoli 5-6 – tema: le reti operanti per la gestione sociale dei quartieri a prevalenza erp

Il tema dell'edilizia popolare è di fronte ad un cambio di paradigma: chi oggi gestisce abitazioni popolari è chiamato anche a svolgere un lavoro sociale. Alcune prassi consolidate sono saltate nel corso degli ultimi anni ed è necessaria la riorganizzazione del modo di operare. In questo contesto le reti assumono un'importanza strategica e si può supporre nascano in modo spontaneo, non organico o finalizzato alla realizzazione di singoli progetti, ma come risposta inevitabile alle necessità emergenti, che necessita a sua volta di un supporto da parte di cabine di regia formalizzate. Mentre fino ad oggi gli enti si sono prevalentemente occupati delle infrastrutture, è ora necessaria la ricerca di pratiche innovative sulla rigenerazione urbana e sulla governance di quartiere.

A questo proposito è importante l'inserimento di una nuova figura professionale con capacità di prefigurare scenari futuri sia a livello locale che a livello nazionali e di progettare servizi adeguati.

Al fine di perseguire gli obiettivi sopra indicati e sulla base delle esperienze svolte nei territori, si guarda con interesse a forme di coabitazione solidale in cambio di lavoro, sviluppo di comunità, tavoli di governance, ... nelle quali c'è una presenza attiva di servizi sociali, forze dell'ordine, centri di salute mentale e responsabili del terzo settore.

Si rileva inoltre come in presenza di soggetti che erogano sostegno economico (es. Fondazioni, centri di salute mentale, ecc.) il lavoro di costruzione e di funzionamento della rete risulta più efficace.

Risulta sempre importante anche il coinvolgimento attivo delle fasce più giovani, mediante percorsi partecipativi che li responsabilizzino ed aiutino a diffondere una cultura di cittadinanza. Imprescindibile è infine il lavoro in affiancamento con Comuni e soggetti del terzo settore.

I risultati migliori nel funzionamento delle reti sembrano legati a: la continuità dell'esperienza nel tempo; la buona comunicazione e le buone relazioni tra Azienda e Comune; situazioni a bassa densità di popolazione.

L'ottimizzazione dei servizi vedrebbe lo sviluppo di: trasparenza e diffusione la generalità dell'utenza delle informazioni in possesso dell'Azienda; periodicità degli incontri tra chi lavora sul tema; disintermediazione dei rapporti tra enti erogatori di servizi e utenze; condivisione delle banche dati tra enti; promozione di progetti di cohousing sociale tramite bandi di concorso e di assegnazione.

Un approccio di rete comunque sarebbe importante anche nelle attività ordinarie di tipo manutentivo, dove il rapporto diretto con gli inquilini è facilitato dalla soluzione di problemi pratici dentro i fabbricati.

Possibili denominazioni delle figure di interfaccia cui spetta il compito di ricostruire il senso di appartenenza al luogo, sono: "referente alle gestioni sociali" o "referente di prossimità abitative", o educatore all'abitare



Tavoli 7-8 – tema: la professionalità dei nuovi operatori

La mediazione sociale è cambiata nel tempo perché è cambiato l'inquinato: inizialmente gestiva, per esempio, conflitti intergenerazionali, oggi conflitti sempre più legati all'aumento della criminalità e alle diversità culturali.

Una volta bastava il buon senso, ora è necessaria una formazione professionale ben specifica. La lettura delle situazioni deve passare dall'analisi del singolo caso conflittuale su cui intervenire, all'analisi del contesto con una prospettiva territoriale allargata. La figura professionale diventa quindi un coordinatore della rete, per il condominio e per il quartiere.

Più che una figura professionale singola emerge l'esigenza di strutturare un ufficio gestione sociale, che abbia presente la *mission* aziendale e assuma compiti coerenti con questa.

In particolare, il nuovo ufficio potrebbe essere parte dell'area gestionale (presente con varie denominazioni nella totalità delle Aziende, insieme all'area servizi e all'area tecnica), con legami più diretti con ufficio legale e ufficio utenze, anche se in fase di *start up* potrebbe essere collegato al direttore generale.

Il dimensionamento dell'Ufficio dovrebbe discendere in maniera proporzionale dal numero di alloggi gestiti dall'Azienda, e prevedere la strutturazione tra più livelli: un responsabile, e dei collaboratori (dipendenti dell'Azienda) divisi per area geografica con competenze multiple. Il punto di forza di queste figure sarebbe la capacità di coniugare una sensibilità personale ad una consolidata esperienza in Azienda. Questo livello operativo entrerebbe pertanto in contatto con gli altri uffici dell'Azienda così come con la "rete sociale" di attori del territorio. In base alle questioni da trattare, questo livello attiverebbe altri uffici dell'Azienda o la rete territoriale. Esiste un terzo livello di operatori ("mediatori sociali") con un maggior contatto con l'utenza e presenti sul territorio con maggiore frequenza rispetto agli altri livelli operativi.

È importante definire i confini di azione dell'ufficio ed il servizio che offre, altrimenti diventa l'ufficio che deve gestire tutti i problemi non facilmente inquadrabili, con un elevato rischio di dispersione.

Sono comunque definibili due tipi diversi di azioni e mansioni:

- di competenza della sola Azienda (convivenza civile, per esempio) e per le quali vengono attivati altri uffici interni tramite procedure interne (condivise e codificate);
- che necessitano l'attivazione della rete sociale. La definizione di queste azioni è codificata da un protocollo di intesa territoriale (per non lasciare l'operatività al buon senso dei singoli attori).

Tra le prime attività dell'Ufficio, la creazione di un fascicolo sociale dell'unità immobiliare. L'acquisizione delle informazioni permette di organizzarsi ai fini della prevenzione. Il tema della *privacy* potrebbe creare complicazioni nella gestione delle informazioni. Reggio Emilia rappresenta un buon esempio in quanto gli addetti alla mediazione sociale godono dell'accesso a un gestionale che raccoglie segnalazioni provenienti da diversi enti.

Rispetto ad esternalizzare questo tipo di servizi si rileva il rischio di perdere il ruolo di guida nel governo dei processi. Per questo, servono capitoli chiari, pienamente coerenti con le finalità dell'Azienda, responsabilità attribuite sempre e comunque all'Ufficio interno.

Per quanto concerne l'inquadramento professionale, questa figura professionale deve godere di una certa autonomia operativa, paragonabile ad un contratto categoria D degli enti locali: si tratta di un profilo con Laurea, che corrisponde al Contratto categoria A del contratto Federcasa o primo livello del Contratto commercio, assimilabile a una posizione organizzativa autonoma e può avere sotto la sua responsabilità altre categorie inferiori (organigramma). Si ritiene fondamentale avvalersi di una procedura concorsuale per una selezione mirata delle figure professionali (selezionate per conoscenze e competenze attinenti), anche al fine di stabilizzare le assunzioni e organizzare uno staff continuativo.

Devono comunque essere previste delle norme di salvaguardia per chi ha ricoperto il ruolo di mediatore sociale all'interno dell'organizzazione, ma non possiede la laurea, cioè ha svolto un ruolo di fatto.

Il servizio da realizzare deve inoltre differenziarsi molto dall'Urp: quest'ultimo è caratterizzato da elementi passivi che danno una risposta all'utenza, mentre il mediatore sociale deve essere attivo o proattivo.

Fondamentale è giungere ad un riconoscimento contrattuale della figura professionale univoco a livello nazionale: ciò al fine di poter definire obiettivi, risultati, responsabilità.

Altro tema importante è quello della tutela dell'operatore: fisica (si affaccia in situazioni e contesti conflittuali che possono diventare pericolosi) e psicologica (alta esposizione emotiva e rischio di *burn out*). Rispetto a questo è importante trovare delle modalità di tutela a livello aziendale anche diverse.

Per quanto concerne le mansioni specifiche, il mediatore sociale, che potrebbe anche chiamarsi "architetto di comunità" o "mediatore dell'abitare":

- interviene in presenza di conflitti tra inquilini o tra questi e l'Azienda;
- prende in carico i casi problematici;
- mette in atto iniziative per il recupero della morosità;

...

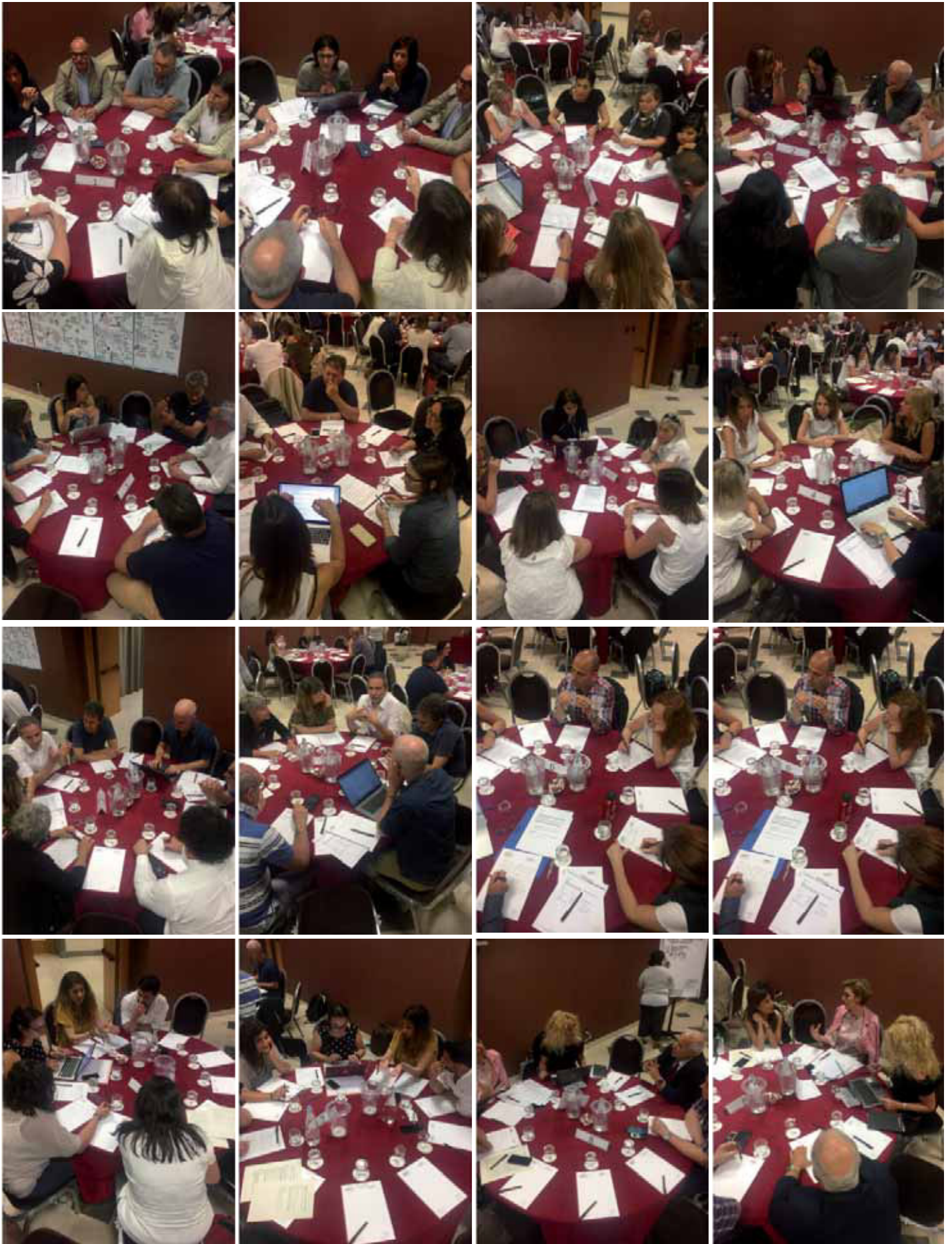
Il Mediatore deve conoscere la normativa di base e amministrativa ai fine dell'operativa dell'ufficio. Laddove questa figura sia già istituita, potrà essere potenziare in futuro attraverso: la stabilità di uno staff; la formazione specifica; l'accentramento nell'organigramma aziendale; le occasioni di collaborazione con la Dirigenza della quale condivide le linee strategiche.; il dialogo con l'ufficio morosità.



composizione dei tavoli:

Attività – mansioni delle nuove figure di 'operatori sociali'			
tav. 1 – coord. Chiara Bagnetti		tav. 2 – coord. Alessandra Cao	
Nadia Paltrinieri	Acer Modena	Paola Micheli	Erp Ms – Massa C.
Lorena Leoncini	Publicasa – Empoli	Gemma Goadagni	Erp Ms – Massa C.
Nicola Nigro	Spes Scrl	Paolo Lazzaretti	Acer Modena
Maria Giuseppina Ciccole	Arca Capitanata	Daniele Darchini	Atc Torino
Marco Mori	Casalp Livorno	Ilaria Adiletta	Casa Spa – Firenze
Vincenzo De Devitiis	Arca - Capitanata	Luisa Rocchini	Casa Spa – Firenze
Alessandra Busato	Federcasa	Anna Maria Stragapede	Ater – Roma
		Antonella Orgera	Ater – Roma
Formazione – competenze/capacità da acquisire per le nuove figure di 'operatori sociali'			
tav. 3 – coord. Giulia Lazzarini		tav. 4 – coord. Chiara Di Dato	
Mauro Rossetti	Arte – Savona	Samantha Brazzoli	Ater – Verona
Paolo Calamoneri	Arte – Imperia	Francesca Muratti Malaguti	Acer – Ferrara
Novella Nuti	Publicasa – Empoli	Serena Rosa	Acer – Ferrara
Alice Andreani	Erp Ms – Massa C.	Maria Teresa Birolini	Aler – Bg Lc So
Marco Merlo	Arte – Imperia		
Reti – rapporto delle nuove figure di 'operatori sociali con altri enti/servizi/operatori			
tav. 5 – coord. Nicola Gallinaro		tav. 6 – coord. Sirka Cristina Capone	
Roberto Giusto	Ater – Venezia	Costanza Gazzaniga	?? Milano
Alessandro Almadori	Ater – Umbria	Simona Patria	Atc – Torino
Claudio Rossi	Aler – Bs Cr Mn	Stefano Barbagallo	Ater – Trieste
Lucio De Conti	Ater – Verona	Simona Manuzzi	Acer – Bologna
Maria Assunta Cescon	Aler – Pv Lodi		
Manuela Ferrari	Aler – Pv Lodi		
Professionalità – inquadramento delle nuove figure e revisione dei quadri organizzativi			
tav. 7 – coord. Alessandra Ruggero		tav. 8 – coord. Barbara Scrazzolo	
Filomena De Sciscio	Acer – Reggio E.	Pasquale Mancuso	Aterp - Calabria
Valeria Edison	Acer – Modena	Guido Boarelli	Atc – Case – Torino
Angelita Tarengi	Itea – Trento	Grazia Ricca	Arte – Imperia
Luca Talluri	Federcasa	Laura Gianni	Itea – Trento
		Donato Pascarella	Arca - Capitanata

facilitazione visuale di Sara Seravalle
 coordinamento e report a cura di Andrea Mariotto





ITEA S.p.A.
ISTITUTO TRENINO
EDILIZIA ABITATIVA

Attività e struttura organizzativa dell'Area Vivibilità

dott.ssa Angelita Tarenghi

Aziende Casa: la gestione sociale dell'Edilizia Residenziale Pubblica
Roma, 19 giugno 2018

ITEA SpA: presentazione

I NUMERI DI ITEA SpA:

Patrimonio gestito:

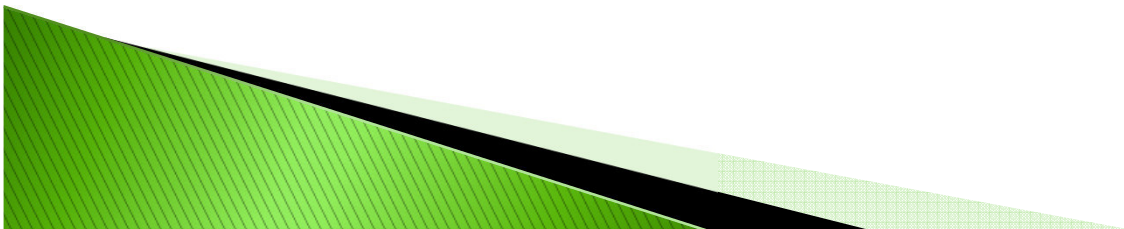
10mila unità abitative

(90% in proprietà)

Utenti:

9.700 nuclei familiari

24mila persone



ITEA SpA: struttura dell'Area Vivibilità

L'Ufficio Casa e Anagrafe, incardinato nel Settore Casa e Gestione Immobiliare (*ex Settore Utenti*)
cura i servizi legati alla gestione dell'inquilinato:

*

Anagrafe
Censimento periodico
Verifiche reddituali
Inserimenti e ospitalità

*

Vivibilità



ITEA SpA: struttura dell'Area Vivibilità

La Società negli ultimi anni ha investito nel potenziamento delle risorse dedicate alla vivibilità e sicurezza sociale, alla gestione dei conflitti e alla mediazione sociale:

3

Referenti di zona – attività sul territorio
(consegna degli alloggi, controllo quotidiano del territorio, rispetto del Regolamento delle Affittanze, prima rilevazione delle situazioni di disagio)

2

Funzionari amministrativi in sede
(attività di sportello, coordinamento e back-office)

1

“Mediatore sociale”
“Referente per la gestione sociale dell’abitare”
(corsi di formazione per nuovi inquilini, gestione referenti condominiali, interventi su casi critici)



ITEA S.p.A.: struttura dell'Area Vivibilità

A questi si affiancano gli operatori della cooperativa che gestisce l'appalto per il servizio di supporto socio-relazionale all'utenza nelle zone maggiormente popolate del territorio provinciale (Trento, Rovereto, Riva del Garda):

1

Coordinatore

4

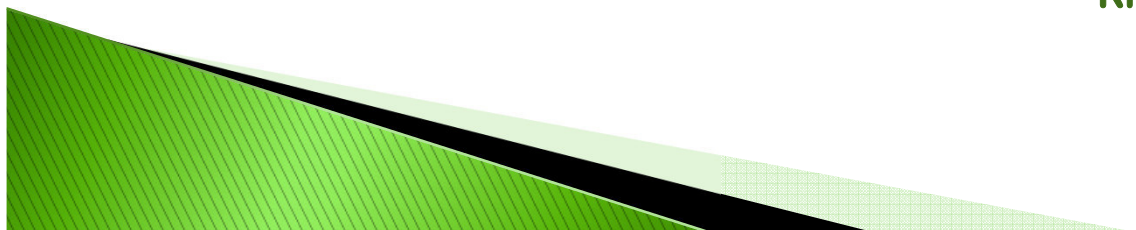
Fiduciari

(attività di controllo sul territorio e di sportello)

3

“Mediatori Sociali”

Referenti per la gestione sociale dell'abitare



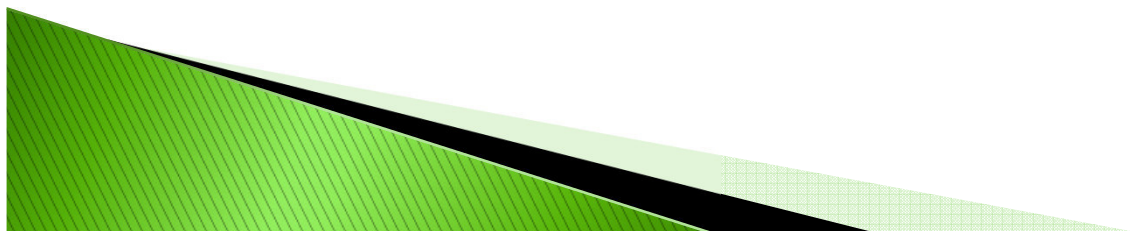
ITEA SpA: attività dell'Area Vivibilità



L'area “**vivibilità**” gestisce l'attività di prevenzione e gestione dei conflitti nei caseggiati.

- **Interventi su singoli utenti**

- utenti in difficoltà (*sociale, psico-sanitaria...*)
- situazioni di morosità
- disturbi e altre violazioni del Regolamento



ITEA SpA: attività dell'Area Vivibilità

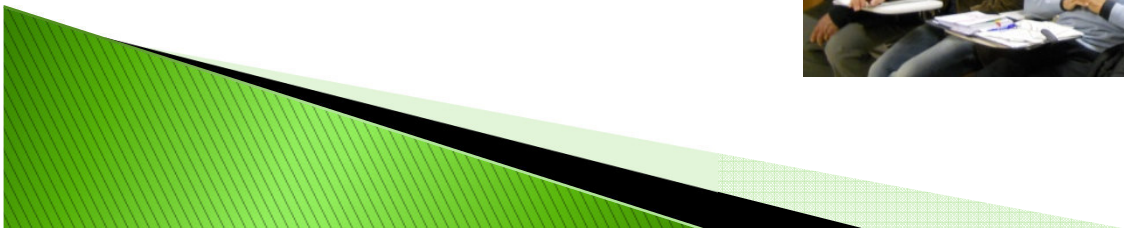
- **Interventi per conflitti tra 2 o più nuclei**
 - incontri con singoli utenti
 - incontri di mediazione tra 2 nuclei
 - riunioni di fabbricato



ITEA SpA: attività dell'Area Vivibilità

- **Interventi su fabbricati**

- formazione pre e post-consegna
- riunioni con assegnatari di alloggi “*di risulta*”
- riunioni in fabbricati “problematici”
- gestione “referenti condominiali” (*ex “capocasa” o “caposcala”*)



ITEA SpA: attività dell'Area Vivibilità

- adesione a progetti di promozione sociale

- es.: progetto “Palazzo Onda”
“Campotrentino”
“Abito”
“Welfare a km 0”
“Tavolo Casoni”

- Festa dei Vicini



Alcuni dati relativi all'attività 2017

106 casi (*utenti deboli, fabbricati problematici*);

motivazioni:

convivenza conflittuale	53
formazione alla convivenza	24
mancata ICEF	1
morosità	6
altro	22

68 sopralluoghi e/o incontri domiciliari

43 colloqui non domiciliari (*in ufficio o presso altre sedi*)

24 riunioni condominiali

5 incontri con i referenti condominiali

L'attività comprende collaborazioni con servizi sociali, sanitari, altre istituzioni e reti informali; nel 2017 tali collaborazioni si sono concretizzate tramite 34 contatti con servizi sociali, 43 con altre istituzioni (soprattutto con il servizio di salute mentale) e 31 con reti informali (vicini di casa, associazioni di volontariato).





ITEA S.p.A.

ISTITUTO TRENTO
EDILIZIA ABITATIVA

Via R. Guardini, 22 - 3812 TRENTO
itea@itea.tn.it - itea@itea.tn.it

EMILIA-ROMAGNA IL COORDINAMENTO



Coordinamento Mediazione ACER

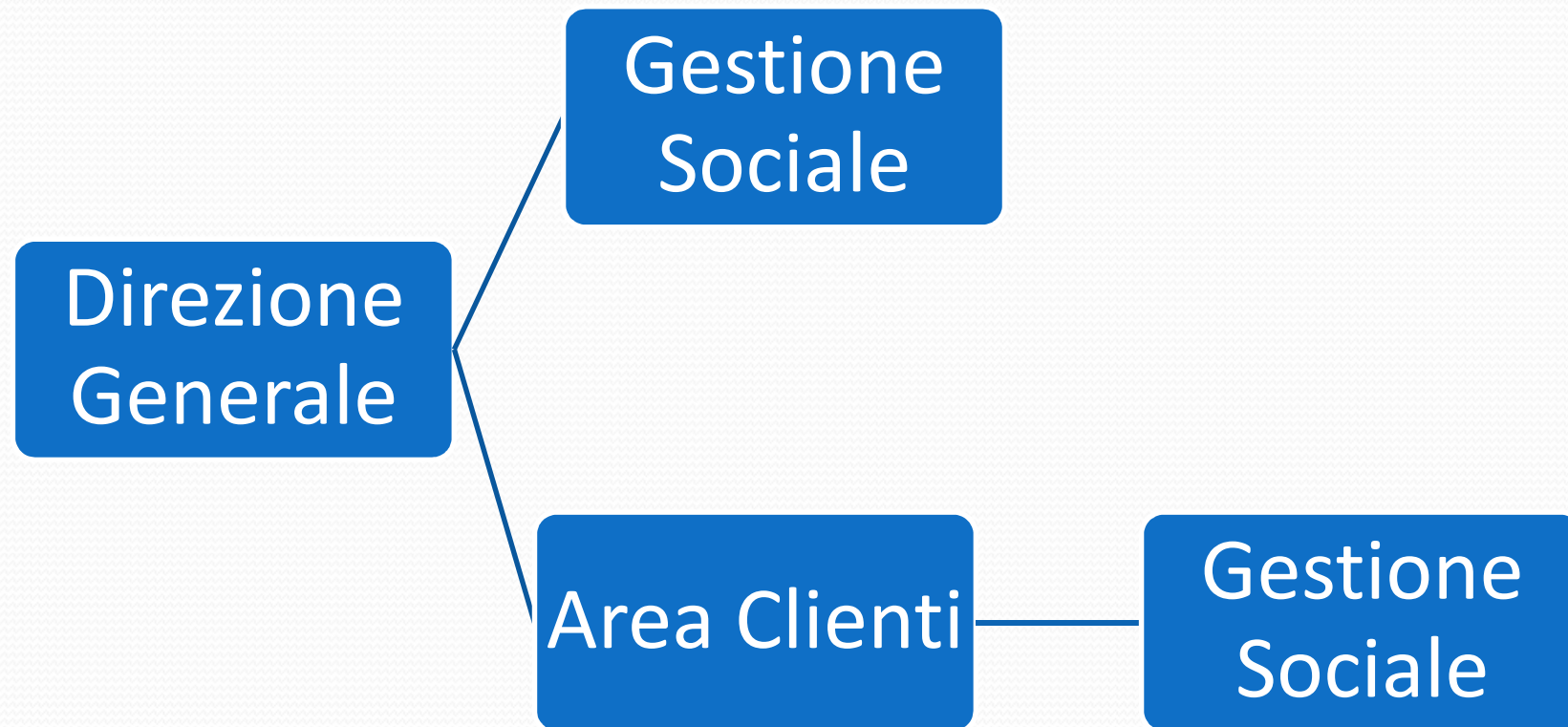
OBIETTIVI

- Condividere le modalità operative della Gestione Sociale nel rispetto delle specifiche realtà
- Consolidare le strutture aziendali delle ACER dedicate alla Gestione Sociale
- Condividere formazione e supervisione contenendone i costi

CON

- L'acquisizione di maggiori competenze
- Pratiche operative sempre più efficaci
- Reperimento nuovi finanziamenti
- Condivisione strumenti operativi

IN ACER



Bologna-Ferrara-Forlì-Cesena- Modena-Parma-Piacenza-Ravenna- ReggioEmilia-Rimini

Punti

Storie

Forze

Accoglienza

Limiti

Ascolto

Ricchezza

Fatica

Vite

Risultati

Problemi

Risultati dell'attività di coordinamento

- **2 iniziative pubbliche (2016 e 2018)** - in collaborazione con il terzo settore e con il patrocinio della Regione - che hanno aperto il confronto politico sulla necessità di promuovere attività di mediazione sociale e sostegno all'utenza ERP per prevenire e controllare il conflitto sociale, promuovere la cultura del bene comune (la casa ricevuta) e delle responsabilità del singolo nella sua gestione.
- **attivazione presso le ACER** di numerosi progetti di sostegno sociale a partire dalle autogestioni, ad iniziative di integrazione dei nuovi residenti, ad attività di coinvolgimento dei bambini e ragazzi per la cultura del rispetto reciproco e delle regole comuni, ben oltre la tradizionale Festa Europea dei Vicini, a corsi per il corretto e consapevole uso dell'alloggi ad elevata prestazione energetica e/o di economia domestica.
- **inserimento** negli organici delle ACER di **figure specifiche** di mediatori sociali.

LE PROSPETTIVE

Vorremmo continuare a

... sognare!!

- Incontrarci
- Ragionare
- Sperimentare
- Sviluppare
- Proporre
- Migliorare





LA DIREZIONE SOCIALE nei complessi ATC

**un modello di intervento integrato per
generare innovazione,
efficienza gestionale e benessere sociale**

a cura di Simona Patria

Roma, 19 giugno 2018



le premesse per un modello di DSL

- Il gruppo **Atc Piemonte Centrale** ha sviluppato negli anni una competenza di gestione, programmazione e progettazione dell'abitare sociale delle fasce deboli che si misura quotidianamente con i **nuovi bisogni** della residenzialita' popolare cercando di coniugare **innovazione** e **solidarieta'**.
- Dall'analisi delle variabili demografiche e sociali che connotano l'utenza dell'edilizia **pubblica** (invecchiamento della popolazione, ondate migratorie, crisi congiunturale, ecc) e' ormai condiviso come l'edilizia residenziale pubblica debba trasformarsi in un **servizio abitativo**, ovvero una casa **integrata** ad un **insieme di servizi** fra loro collegati (politiche sociali, sanitarie e dell'occupazione), funzionali alle necessita' della **famiglia** e della **persona**.

il modello di direzione sociale

- La **casa sociale** diventa in quest'ottica non il fine ma l'**occasione di un rafforzamento di opportunità** all'interno di un percorso di **emancipazione sociale dell'individuo** e del miglioramento della **qualità** della vita e **della salute**.
- Il **modello di direzione sociale** e' finalizzato a migliorare le **sinergie** delle politiche abitative pubbliche, gia' integrate con la rete di welfare territoriale , ad azioni specifiche di co- progettazione con le politiche sociali, sanitarie e del terzo settore.

efficienza gestionale ed innovazione

- attraverso la **Direzione Sociale Atc Piemonte Centrale** utilizza un approccio innovativo di **gestione sociale** che prevede, nella prassi organizzativa dei gestori di edilizia pubblica, **l'integrazione sistematica** fra elementi **tecnici**, **amministrativi** e **sociali**, che facilitano la gestione quotidiana e generano **nuovi modelli di "welfare generativo e di prossimità"**
- la **Direzione Sociale** per ente gestore diventa un' **opportunità** per generare **innovazione, efficienza gestionale** e **benessere sociale**. (*social innovation*)
- rispondendo ad un'esigenza iniziale di ordine sociale si avvia un processo gestionale in grado di apportare **positive ricadute gestionali e valorizzazione** dello stock abitativo.

strumenti

- sviluppo di **reti e tavoli di governance** tra le diverse istituzioni del territorio dedicate al sostegno abitativo (enti gestori, uffici casa, servizi sociali e di prossimita' ,**dipartimenti e distretti Asl**, organizzazioni del terzo settore) per definire e progettare interventi integrati **sull'abitare sociale**.
- istituzione di **tavoli di monitoraggio e co- progettazione** nei complessi ad elevata concentrazione di casi sociali , attraverso il coinvolgimento sistematico degli **stakeholders** (**polizia municipale, servizi territoriali sociali e sanitari, volontariato, fondazioni**) e dei **partner sociali** (**portierato sociale, coabitazioni solidali, infermieristica di comunita'**)
- realizzazione di **accordi e convenzioni** con enti ,associazioni e fondazioni del welfare locale dedite **al sostegno economico** delle fasce deboli (tali accordi definiscono **procedure condivise e dirette** al fine di **facilitare** condivisione di informazioni e le istruttorie per il sostegno sociale e **l'erogazione diretta di contributi economici**)

competenze della direzione sociale

Il modello di direzione sociale dei lavori prevede l'affiancamento alle tradizioni figure tecniche ed amministrative personale della società' di **ATC – CASA Atc Servizi** (*società' in house del gruppo ATC*) con specifiche competenze :

- **project management** del welfare locale (istruttorie sociali)
- **accompagnamento sociale** ai cantieri di MO e MS ad elevato impatto su inquinato
- **mediazione dei conflitti** , empowerment territoriale e attivazione di reti di sostegno **per inquilini in difficoltà'**
- **formazione, informazione, comunicazione sociale**
- **stesura di convenzioni** con gli stakeholders
- **elaborazione e condivisione banche dati sociali**
- **problem solving** gestionali ed organizzativi a tutela fasce deboli
- **innovazione sociale e found raising**
- **monitoraggio e coordinamento di progetti sociali** (coabitazioni solidali , portierato sociale, infermieristica di comunità')
- **accountability sociale**
- **disability management**

considerazioni finali

- ufficio snello con elevati **competenze professionali** (3 unita' per 28.000 contratti)
- modello in grado di **contaminare** attraverso un approccio **multidisciplinare e trasversale**, la rete di stakeholders e le **strategie organizzative**.
- **ruolo di coordinamento ed indirizzo** supportato dal **Cda** e dal **management Atc Piemonte Centrale**.
- approccio **integrato** fra competenze amministrative, tecniche, sociali che genera **innovazione** ed **valorizzazioni** imprescindibili per ruolo futuro dei gestori di edilizia pubblica .
- la **standardizzazione** di procedure genera maggiore **responsabilità sociale** sia nei confronti della rete, delle imprese e degli utenti, introducendo **standard qualitativi** che considerano maggiormente il **benessere sociale** e la **ricaduta sul contesto**.