

Fondazione La Casa onlus



Agenzia di Intermediazione Sociale all'Abitare Elementi per un dibattito, obiettivi, strumenti ed istruzioni per l'uso

Consorzio Villaggio Solidale



Redazione a cura di Francesca Santaniello e Enrica Bottero

Comitato Scientifico:

Gabriele Rabaiotti *Politecnico (Milano)*
Andrea Bocco *Politecnico (Torino)*
Gianfranco Cattai *Ciscene (Torino)*
Gianni Chiesa *Associazione Casa Amica (Bergamo)*
Stefano Franzin *Coordinamento CASA (Friuli Venia Giulia)*
Paolo Brigo *Cooperativa Nuovo Villaggio (Padova)*
Maurizio Trabuo *Fondazione La Casa Onlus*
Walter Williams *Università degli Studi di Bologna*

Gruppo di Lavoro

Cooperativa Kairòs Casa (Torino)
Cooperativa Nuovo Villaggio (Padova)
Cooperativa Città Solare (Padova)
Cooperativa Villaggio Globale (Venezia)
Cooperativa Coges (Venezia)
Cooperativa Una Casa per l'Uomo (Treviso)
Cooperativa Servire (Treviso)
Cooperativa La casa per gli Immigrati (Verona)
Cooperativa Comunità dei Giovani (Verona)
Cooperativa Libellula (Modena)
Associazione Casa Amica (Bergamo)
Associazione Nuovi Vicini (Pordenone)
ATAS (Trento)
Cooperativa Caleidoscopio (Trento)

Indice

Premessa.....	3
1. Un'idea di Agenzia. Accenni di un dibattito da costruire	4
1.2 Il ruolo di un'Agenzia nel sistema di produzione dell'offerta	5
1.3 Obiettivi.....	6
1.5 Il quadro dell'offerta possibile.....	8
1.5.1 La gestione immobiliare integrata	10
1.5.2 I servizi di intermediazione	12
1.5.3 La promozione di interventi	13
1.5.4 La realizzazione di interventi	14
2. L'Agenzia di Intermediazione Sociale all'Abitare.....	15
2.1 I promotori	15
2.2 Il target di riferimento	16
2.3 Gli interlocutori.....	16
2.4 Obiettivi.....	17
2.5 Strategie	18
2.6 Strumenti.....	18
3. AISA: istruzioni per l'uso	19
3.1 Il regolamento del marchio AISA.....	19
3.2 I parametri per l'assegnazione del marchio AISA.....	21
3.3 I processi di valutazione.....	22
3.3.1 Le modalità di valutazione.....	23
3.4 La griglia di valutazione dei servizi.....	23
4. Il piano di impresa di un'Agenzia.....	25
4.1 Perché un piano di impresa	23
4.2 Strumenti operativi di costruzione del piano	23
5. Ipotesi di percorsi formativi per operatori di servizi.....	25
5.1 Percorsi formativi per i dirigenti AISA.....	27
5.2 Percorsi formativi per i dirigenti pubblici.....	27
5.3 Percorsi formativi rivolti agli operatori dei servizi all'abitare	28
Fonti bibliografiche.....	29
Allegato 1: esempi di carta di servizi	
Allegato 2: la griglia di valutazione	
Allegato 3: un'ipotesi di piano di impresa	
Allegato 4: Manuale d'uso del marchio	

Premessa

Il progetto per lo studio e la diffusione dell'Agenzia AISA nasce da una esigenza di oggettivazione di esperienze della Fondazione La Casa Onlus che grazie al Consorzio Villaggio Solidale, diventa un metodo per costruire un luogo comune, di cooperazione e confronto sui temi dell'abitare sociale.

La riflessione attorno ad un'Agenzia di Intermediazione Sociale per l'Abitare (AISA) ha luogo a partire dalla constatazione di un recente sviluppo di esperienze nel campo dell'*housing* sociale promosse da organizzazioni del terzo settore, che diversamente esprimono l'esigenza di uno scambio, ma soprattutto di trovare una linea comune per rendere le singole sperimentazioni 'sistema'.

Su queste basi la Fondazione riunisce un gruppo di studio e lavoro composto da soggetti con diverse competenze, operatori di settore ma anche esperti, che se in parte hanno condiviso la costruzione del progetto di Agenzia di Intermediazione Sociale all'Abitare, hanno soprattutto contribuito ad aprire uno scenario che comprende confini più vasti della specificità della proposta. Del gruppo di lavoro fanno parte, in veste di aderenti Consorzio Villaggio Solidale, la Cooperativa Una Casa per l'Uomo (Treviso), la Cooperativa Servire (Treviso), la Cooperativa Nuovo Villaggio (Padova), la Cooperativa Città Solare (Padova), la Cooperativa Coges (Venezia), la Cooperativa Villaggio Globale (Venezia), Cooperativa Libellula (Modena), Cooperativa Kairòs Casa (Torino), la Cooperativa Comunità dei Giovani (Verona), la Cooperativa La Casa per gli Immigrati (Verona) e sono invitate a partecipare: la Cooperativa Caleidoscopio (Trento), la, ATAS (Trento), Coordinamento CASA Friuli Venezia Giulia (Nuovi Vicini onlus, Più Vicini onlus, Nuovi Cittadini onls, Cooperativa Lybra) e l'Associazione Casa Amica (Bergamo).

La struttura del testo che segue si divide in due parti. Una prima parte fa tesoro delle diverse esperienze dei soggetti coinvolti ed ha finalità politiche che comprendono obiettivi di intervento nazionali e/o regionali. La seconda parte riporta il progetto promosso dalla Fondazione La Casa e curato dal Consorzio Villaggio Solidale: un'Agenzia di Intermediazione all'Abitare, presentata come esperienza pilota che può essere utilmente sottoposta a valutazione ed eventualmente mutuata in altri contesti.

1. Un'idea di Agenzia. Accenni di un dibattito da costruire

1.1 Il quadro dell'azione

Nel corso degli anni Novanta si è assistito all'aumento della povertà e, sul finire del decennio, all'accentuazione dei fenomeni di polarizzazione, con un ulteriore impoverimento dei nuclei già in difficoltà e un tendenziale miglioramento delle condizioni delle famiglie più agiate: in relazione a questi fenomeni la domanda abitativa sociale si è articolata ed estesa a soggetti precedentemente non considerati 'a rischio' e ha modificato la sua fisionomia ad esempio in seguito all'aumento della mobilità di persone e famiglie sul territorio, che richiede anche soluzioni temporanee, diverse dal modello tradizionale di 'casa popolare'.

Parallelamente, fenomeni migratori di dimensioni consistenti hanno investito le aree in cui si concentra l'offerta lavorativa: alla domanda abitativa espressa dai cittadini stranieri non corrisponde una risposta a basso costo, né sul fronte pubblico, né sul mercato della locazione privata, influenzato da fenomeni di discriminazione.

Le tipologie abitative tradizionali sembrano quindi non riuscire a rispondere alle esigenze emergenti: da tempo, le Istituzioni competenti faticano a provvedere al bisogno delle fasce più deboli della popolazione attraverso un'offerta abitativa accessibile, in parte per il rallentamento - che in alcuni casi si può dire stasi - della produzione, in parte per la scarsa mobilità del patrimonio pubblico.

Di fronte a questa difficoltà, il terzo settore si mostra da tempo attivo nel rispondere alla domanda abitativa sociale insoddisfatta: non si tratta solo di un intervento 'integrativo' di quello pubblico, ma di una proposta che in molti casi assume aspetti innovativi. È grazie alla sperimentazione continua sul territorio che i soggetti *non for profit* hanno consolidato formule che considerano la risposta immobiliare al bisogno abitativo necessariamente legata ad una dimensione di natura relazionale: l'efficacia del modello 'privato' di intervento sembra quindi associato non solo al reperimento di alloggi e soluzioni abitative di diversa natura, ma anche e soprattutto dalla capacità delle organizzazioni di 'accompagnare' le persone in stato di bisogno all'autonomia abitativa. Si tratta di pratiche che negli ultimi dieci anni si sono diffuse e articolate - in Italia attualmente sono quasi un centinaio i progetti di natura abitativa rivolti agli immigrati (Censis, 2005) - e vedono un numero consistente di soggetti attivi.

Un'ulteriore caratteristica del terzo settore sembra essere la capacità di collocarsi all'interno di reti eterogenee, che comprendono altre organizzazioni *non for profit*, ma anche e soprattutto soggetti pubblici e privati di mercato: per questo l'intervento diretto, rivolto al soddisfacimento della domanda abitativa sociale, si associa ad un'azione indiretta, capace di promuovere partenariati, di coinvolgere attori di natura diversa in operazioni complesse, di intercettare gli strumenti pubblici, di attivarsi nella diffusione del modello attraverso una relazione di scambio e di sensibilizzazione.

Da attuatore di servizi pubblici, il terzo settore si qualifica (anche) come attivatore di politiche, capace non solo di intervenire sul territorio locale, ma di interloquire attivamente con le istituzioni. Parallelamente, nel campo delle politiche sociali, ma anche urbane, sembrano aprirsi nuovi spazi di intervento per i soggetti privati, in particolare senza fini di lucro.

Alla luce di queste caratteristiche si rende necessario un percorso di riflessione non solo interno al terzo settore, ma esteso ai soggetti che, in modo diverso, partecipano alla ricerca e costruzione di soluzioni al bisogno abitativo sociale, di un processo comune di qualificazione dell'azione privata solidaristica nel campo dell'abitazione sociale e dei servizi integrati all'abitare.

1.2 Il ruolo di un'Agenzia nel sistema di produzione dell'offerta

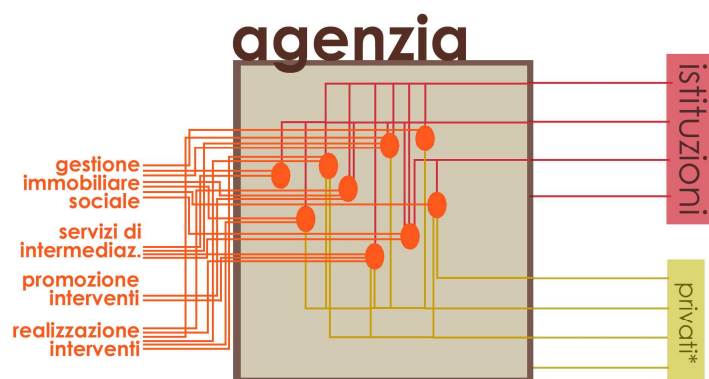
È a partire da questo quadro che si definisce l'idea di un'Agenzia. Le caratteristiche del contesto invitano a partire dall'offerta abitativa sociale come un complesso di azioni che prevede da un lato l'incremento del patrimonio disponibile, dall'altro la promozione di servizi di natura sociale e costituisce il punto di convergenza di soggetti diversamente interessati alla sua produzione:

- i portatori del bisogno, che esprimono una domanda di casa e servizio;
- i proprietari degli immobili, che hanno un numero consistente di case da gestire;
- i costruttori, che realizzano l'offerta;
- gli investitori, che possono avere interesse nel posizionamento di una quota di risorse nella realizzazione di nuovi interventi.

L'oggetto dell'attenzione dell'Agenzia può quindi essere identificato con il *patto* tra attori di natura diversa, la base contrattuale sulla quale stabilire l'accreditamento. Rendere il patto oggetto della ricerca significa costruire le condizioni perché al terzo settore si possano attribuire alcune funzioni e stabilire i termini attraverso cui attori pubblici e privati 'scambiano', in una logica di reciprocità, di *do ut des*. Se i soggetti pubblici possono partecipare allo scambio attraverso agevolazioni, contributi, aree, l'attore privato può offrire immobili, investimenti competenze e altro ancora.

L'Agenzia può costituire quindi uno strumento di *garanzia sul prodotto*, presiedere la posta in gioco dello scambio tra organizzazioni di terzo settore e attori pubblici e privati. L'organizzazione accreditata può quindi intervenire nelle politiche con un riconoscimento della specifica modalità di intervento che propone e non solo come soggetto, il cui attributo 'sociale' non è sufficiente a garantire l'offerta. I compiti dell'Agenzia sono quindi quelli di promuovere servizi integrati, verificare la qualità del processo ed evitare la speculazione sulle transazioni.

Nello schema è esemplificato il funzionamento dell'Agenzia, che si configura come 'contenitore' attraverso cui i soggetti accreditati ricevono risorse dalle istituzioni e dal settore privato, come momento di 'smistamento' e organizzazione dei beni scambiati. Se si legge la figura da destra l'*output* derivante dal sostegno pubblico-privato è costituito da una serie di servizi di diversa natura. In una lettura più immediata, da sinistra verso destra, le tipologie di servizio sono l'*input*, la qualità che legittima il soggetto ad essere accreditato.



L'Agenzia si colloca quindi come quadro entro cui coordinare alcune esperienze, più articolate e integrate di altre, che offrono un servizio di 'alta qualità'.

Non si tratta quindi di impedire l'azione di tutti coloro che non rientrano nei criteri di definizione dell'Agenzia, quanto di stimolare l'innovazione costruendo uno strumento che rende riconosciuto e garantito - e quindi più probabilmente finanziabile - un operatore.

La centratura sul soggetto assume importanza quando si decidono le modalità di finanziamento: attraverso l'Agenzia le risorse pubbliche o private vengono attribuite non tanto al singolo progetto, quanto agli operatori in grado di produrre interventi di qualità. In sostanza la garanzia dell'Agenzia diventa un'alternativa al modello di finanziamento 'per progetti', attraverso un comportamento che premia l'imprenditorialità e favorisce la sperimentazione. In questo modo l'attenzione è sempre puntata sull'offerta, ma il soggetto è al centro, in quanto produttore.

In questa logica si rendono necessari sistemi di monitoraggio e valutazione sull'azione dei singoli soggetti, di cui l'Agenzia si farebbe ancora una volta garante.

1.3 Obiettivi

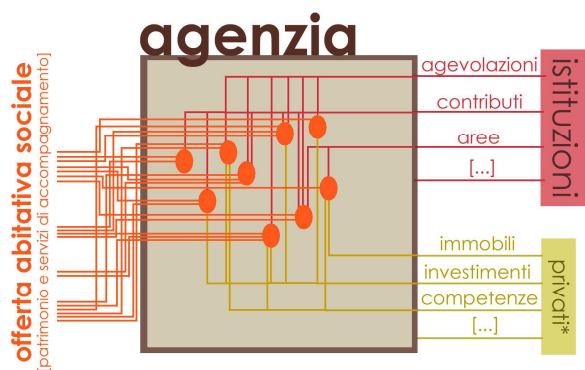
L'Agenzia intende agire nel campo dell'offerta abitativa sociale: il legame con l'efficacia dell'intervento dei singoli operatori locali è quindi il primo motore della sua attività, che prevede la costruzione di un sistema di accreditamento dei soggetti che producono, gestiscono e promuovono interventi abitativi di natura sociale. Ci si riferisce quindi in

particolare a soggetti *non profit*, al panorama di attori che attualmente operano o intendono operare in campo abitativo.

L'efficacia dell'intervento locale appare strettamente legata ad un sistema di politiche e dinamiche di matrice culturale che incidono profondamente sulla possibilità di promuovere azioni orientate al soddisfacimento della domanda abitativa sociale. A partire da questo appare evidente la centralità dell'interazione con attori di natura diversa, sia pubblici che privati, così come con gli strumenti esistenti, che costituiscono l'occasione per implementare i progetti.

L'Agenzia si pone come obiettivo l'attivazione di partenariati e accordi tra attori portatori di interessi di natura diversa: questo modello di intervento porta l'Agenzia ad incidere sulle modalità consolidate di intendere le politiche abitative sociali da un lato, e il ruolo del soggetto privato dall'altra. In questa visione appare chiaro che l'Agenzia intenda promuovere una modalità 'altra' di trattare il bisogno abitativo sociale: la realizzazione di questo obiettivo, di natura culturale ed etica, si fonda sull'azione a diretto contatto con gli operatori locali, sull'esigenza di migliorare l'efficacia dell'intervento nel campo dell'offerta.

L'Agenzia viene pensata con l'intento di qualificare l'offerta abitativa sociale prodotta prevalentemente da soggetti di terzo settore: i servizi si articolano in diverse tipologie, che definiscono diversi modelli di intervento, rappresentati nella figura, a partire dai quali essa si definisce come strumento di definizione dell'accordo tra gli attori - pubblici e privati - potenzialmente coinvolgibili nelle operazioni.



La molteplicità dei servizi offerti dai diversi soggetti *non for profit* attivi necessita alcune specificazioni: a questo fine si è scelto di descrivere le possibili declinazioni del trattamento del problema attraverso uno schema che, pur non pretendendo di essere esaustivo, può

costituire un primo punto di partenza per definire le principali caratteristiche delle categorie che sono state rinvenute attraverso la mappatura dei casi attivi sul territorio italiano.

La definizione dei servizi è la 'carta di identità' del soggetto accreditato: si tratta di diverse tipologie di servizio, che non devono necessariamente essere compresenti nelle modalità operative del soggetto accreditato, ma è importante che siano considerate nel loro insieme, come unico sistema integrato.

1.5 Il quadro dell'offerta possibile

La tabella riassume quindi i diversi modelli di intervento del terzo settore in campo abitativo, a partire dai quali si articolano diverse tipologie di azione, descritte nelle loro caratteristiche essenziali.

In allegato un esempio possibile di articolazione di servizi.

modello intervento	tipologia azione	descrizione azioni
gestione immobiliare integrata	gestione immobiliare [alloggi propri o in conto terzi]	facility management: pulizia, portierato, manutenzione ordinaria, gestione spazi comuni; property management: amministrazione condominiale, allacciamento e gestione utenze, contratti con utilizzatori, riscossione affitti, manutenzione straordinaria;
	gestione sociale [alloggi propri o in conto terzi]	mediazione e prevenzione dei conflitti; mediazione interculturale; animazione condominiale; costruzione del gruppo di utenti;
	orientamento e inserimento	ai servizi territoriali; al lavoro;
	assistenza e cura della persona	attivazione della rete dei servizi territoriali;
servizi di intermediazione	in [all'entrata]	accompagnamento all'ingresso; addestramento all'uso; credito fiduciario al proprietario; servizi finanziari [es: assicurazioni, microprestiti, garanzie, fidejussioni e assicurative, accompagnamento a strumenti finanziari adeguati...];

out [all'uscita]	servizi finanziari [es: risparmio vincolato]; credito fiduciario inquilino; ricerca casa;
-------------------------	---

modello intervento	tipologia azione	descrizione azioni
promozione interventi	interna [propria organizzazione]	ricerca territoriale; ricerca fondi; ricerca/innovazione; sperimentazione; comunicazione; realizzazione sinergie [accordi e partenariati]; formazione; relazione con altre esperienze; costruzione del gruppo di soci;
	esterna [comuni, privati, terzo settore]	ricerca territoriale; ricerca fondi; ricerca/innovazione; promozione sinergie [accordi e partenariati]; consulenza e accompagnamento; informazione [canali finanziamento, strumenti...]; formazione; relazione con altre esperienze;
realizzazione interventi	costruzione condizioni	ricerca aree/immobili; ricerca fondi;
	progettazione	innovazione; progettazione; autocostruzione;
	realizzazione	direzione lavori; autocostruzione; autoproduzione arredi [falegnameria];

1.5.1 La gestione immobiliare integrata

La gestione immobiliare integrata costituisce il modello di intervento maggiormente diffuso nell'azione promossa dal terzo settore: per 'integrata' si intende un'attività di gestione che considera necessariamente interdipendenti la componente 'fisica' dell'abitare, più propriamente immobiliare, e quella relazionale, che comprende servizi di natura 'immateriale', volti ad accompagnare nel percorso di accoglienza e di progressiva autonomia le persone in condizioni di difficoltà e fragilità.

Il bisogno abitativo spesso costituisce infatti un ‘effetto’ della concomitanza di situazioni di disagio, prevalentemente di natura economica¹ e sociale².

Un trattamento del bisogno di casa nella sua componente materiale nella maggior parte dei casi risulta insufficiente a rimuovere le cause che lo determinano: per questo si rende necessario un approccio che consideri la persona nella sua interezza, capace di individuare le cause del disagio e attivare risorse per accompagnarla al superamento del momento di crisi.

È inoltre necessario considerare che, da un punto di vista strettamente operativo, l’efficacia della gestione prettamente immobiliare del patrimonio dipende dalla possibilità e dalla capacità di instaurare con la persona una relazione che consente di definire le ‘condizioni’ dell’accordo con l’organizzazione: per questo, come verrà articolato oltre, la gestione integrata viene considerata il requisito necessario per prendere parte all’Agenzia e utilizzare i servizi da essa offerti.

La gestione integrata si suddivide in quattro tipologie di azione, in stretta relazione: da un lato la gestione immobiliare di alloggi propri o in conto terzi e la gestione sociale, ma dall’altro anche attività di orientamento e inserimento.

Nel caso della *gestione immobiliare* si tratta di servizi generalmente applicabili a qualsiasi contesto abitativo, da un lato come pulizie, portierato, manutenzione ordinaria, gestione degli spazi comuni (*facility management*), dall’altro riferibili alla funzione di proprietario (o rappresentante del proprietario), come l’amministrazione condominiale, ma anche l’allacciamento e gestione delle utenze, la stipula dei contratti con l’utilizzatore, la riscossione degli affitti, la manutenzione straordinaria (*property management*).

I servizi ‘ordinari’ precedentemente elencati si legano alla *gestione sociale*, che definisce le modalità di accompagnamento della persona all’utilizzo delle strutture e al raggiungimento dell’autonomia abitativa: in questo caso si tratta di un approccio difficilmente descrivibile in termini sintetici, che prevede comunque un impegno da parte dell’operatore per instaurare una relazione con l’utilizzatore. Attività più definite e riconosciute possono essere la mediazione e la prevenzione dei conflitti, la mediazione interculturale, ma anche pratiche apparentemente più ‘leggere’ che contribuiscono in modo sostanziale al raggiungimento degli obiettivi, come l’animazione condominiale e la costruzione del gruppo di utenti.

Le *pratiche di orientamento e inserimento* coinvolgono una dimensione più vasta della singola organizzazione che gestisce il servizio e consentono, ad esempio, di orientare all’utilizzo i servizi territoriali più adeguati per rispondere a bisogni specifici, come di facilitare l’inserimento lavorativo, da cui dipende la sostenibilità del percorso di autonomia.

Nei casi più problematici si rende necessario attivare percorsi di assistenza e cura della persona: se non rientra nella mission del soggetto gestore farsi carico direttamente di bisogni che esulano dal campo specifico di azione, le organizzazioni si occupano di orientare gli utenti alla rete dei servizi territoriali in grado di rispondere attivamente ai bisogni più urgenti.

La gestione integrata costituisce uno strumento per migliorare l’efficacia del sistema di produzione dell’offerta abitativa: si tratta di una tipologia di azione che consente di aumentare la mobilità del patrimonio da un lato e sgrava il proprietario, pubblico o privato, di occuparsi dell’aspetto gestionale, quasi sempre problematico. Esistono esperienze in atto

¹ Legate alla perdita, anche momentanea, del lavoro o da una rottura dei legami relazionali.

² Ad esempio l’uscita da un periodo di detenzione o degenza, una difficoltà di integrazione, l’allentamento delle reti relazionali e di sostegno, fino alle condizioni più complesse legate a disagi di natura psichica.

nella quali gli enti tradizionalmente incaricati della gestione del patrimonio pubblico si stanno affidando al terzo settore sperimentando una modalità gestionale 'di prossimità': si tratta si esperimenti in cui non sempre sono chiari i termini dell'accordo, in cui l'accompagnamento sociale inizialmente dedicato ad un gruppo problematico specifico viene 'naturalmente' esteso anche ad altri inquilini, senza prevedere un onere aggiuntivo. Se questo esempio sottolinea l'esigenza di un'estensione del servizio 'ordinario' da parte dei soggetti tradizionalmente incaricati della gestione, dall'altro segnala anche una difficoltà nel riconoscimento effettivo del valore, morale, ma soprattutto finanziario, di un servizio di natura relazionale. In alcuni casi è possibile pensare alla componente sociale associata anche alla presa in carico della dimensione immobiliare.

Se la gestione integrata può svolgere un ruolo importante nel miglioramento dell'efficacia degli interventi nel campo dell'edilizia pubblica, può rappresentare anche un supporto per i proprietari privati che intendono, per ragioni di natura diversa³, mettere a disposizione una quota di alloggi da affittare a canoni accessibili: in questi casi il proprietario potrebbe non avere le competenze o non intendere incaricarsi della gestione e il terzo settore può costituire una figura capace di coniugare le competenze sul fronte immobiliare a quelle di natura relazionale, che consentono di migliorare la relazione tra proprietario ed affittuario.

1.5.2 I servizi di intermediazione

L'obiettivo di AISA è quello di integrare abitazioni (intese come hardware) e servizi (intesi come software) al fine di costituire un sistema abitativo temporaneo che sia complementare all'offerta attualmente esistente e costituita principalmente da mercato ed ERP.

I servizi di intermediazione si associano alla gestione sociale come strategia specifica orientata al raggiungimento di una migliore efficienza dei meccanismi di accesso: si possono infatti suddividere in due macro-categorie, servizi di intermediazione '*all'entrata*' nel sistema temporaneo di alloggi e '*all'uscita*' dal sistema verso soluzioni di autonomia nel mercato o nell'ERP. Molti strumenti di accesso e di uscita spesso coincidono, come ad esempio il microprestito.

Nel primo caso si tratta di pratiche di accompagnamento all'ingresso e di addestramento all'uso dell'appartamento, finalizzate a facilitare l'inserimento del nuovo ospite. Parallelamente i servizi di mediazione orientati all'accesso possono svolgere una funzione di garanzia - credito fiduciario - al proprietario, non solo rispetto al comportamento dell'inquilino, ma anche in relazione alla copertura di eventuali spese per mancato pagamento del canone. Una terza tipologia di azione riferita all'accesso prevede l'offerta di orientamento/accompagnamento a servizi finanziari come assicurazioni, microprestiti, garanzie fideiussore e assicurative.

Nel secondo caso, i servizi di accompagnamento all'uscita possono prevedere, nel corso del periodo di ospitalità, l'attivazione di strumenti finanziari come il risparmio vincolato; in generale si tende a costruire le condizioni per un credito fiduciario con l'inquilino, mentre

³ Può trattarsi sia di un intervento di natura volontaria, sia dell'esito di un accordo tra pubblico e privato: un tipico esempio è costituito dal caso di un'operazione di lottizzazione di un'area, in cui, per concedere il diritto di edificare, l'Amministrazione decide di conteggiare negli 'oneri' a carico dell'operatore una quota di alloggi da destinare a locazione a canoni accessibili.

in alcuni casi l'accompagnamento all'uscita può prevedere la ricerca di una nuova soluzione abitativa.

I servizi di intermediazione vengono generalmente attivati dai proprietari privati, che potendo contare sulla relazione con un soggetto riconosciuto come un'organizzazione di terzo settore superano la diffidenza rispetto ai rischi di un rapporto diretto con l'inquilino, che implicherebbe la gestione di potenziali problemi quali la mancata continuità nel pagamento dell'affitto o un utilizzo improprio dell'abitazione.

L'intermediazione si applica però anche ad una nuova modalità di lettura dell'offerta pubblica: se si pensa all'aumento del *turn over* di inquilini come un'esigenza effettiva per soddisfare un numero più alto di persone e famiglie in difficoltà, l'attivazione di servizi di accompagnamento all'uscita si applicano anche alla proprietà pubblica.

1.5.3 La promozione di interventi

Il terzo modello riguarda la promozione di interventi: si tratta di una tipologia di azione che può essere *interna*, ovvero prevedere l'acquisizione o la gestione di alloggi di cui si occuperà l'organizzazione stessa, o *esterna*, ossia orientata all'acquisizione di nuovo patrimonio da parte di soggetti terzi, che possono essere Comuni, privati o altri soggetti *non for profit*.

Nel primo caso, l'organizzazione di terzo settore avvia operazioni che le consentono di acquisire nuovo patrimonio, sia come proprietario che come gestore: per fare questo è necessario avviare ricerche territoriali al fine di identificare aree e edifici potenzialmente utilizzabili, ricerca fondi per assicurare la fattibilità dell'intervento e ricerca rispetto all'innovazione del modello abitativo, per raggiungere un adeguato rapporto qualità/prezzo, migliorare le prestazioni del manufatto o elaborare sistemi gestionali sperimentali. La comunicazione ha un ruolo fondamentale per conferire visibilità alle operazioni e alle competenze del soggetto.

D'altra parte una componente significativa per la riuscita delle operazioni è rappresentata dalla capacità di realizzare sinergie con altri soggetti, in grado di contribuire con risorse di diversa natura al progetto. La formazione interna, così come la relazione con altre esperienze, anche internazionali, costituiscono un elemento importante per migliorare le competenze degli operatori e aumentarne le capacità progettuali.

La promozione di interventi rivolta all'esterno prevede il coinvolgimento di soggetti potenzialmente attivabili nelle operazioni, sia pubblici - principalmente i Comuni, ma anche Province, Comunità Montane e in qualche caso Regioni - ma anche privati - operatori di mercato, ma anche altri soggetti *non for profit* -: una parte delle azioni che possono essere attivate in questo caso sono in comune con la promozione rivolta 'all'interno', come la ricerca territoriale e di fondi e la ricerca ai fini di sviluppare l'innovazione. La realizzazione di sinergie in questo caso può prevedere l'accompagnamento nella definizione degli accordi e dei partenariati. Il soggetto di terzo settore può svolgere un ruolo di consulenza e accompagnamento, sia a soggetti pubblici che per la prima volta affrontano operazioni progettuali complesse, sia a privati interessati a intraprendere un percorso nel campo dell'abitazione sociale: le competenze acquisite nella pratica e le capacità progettuali consentono alle organizzazioni di 'vendere' servizi di accompagnamento e consulenza. Questi possono prevedere azioni 'leggere', quali l'informazione dei soggetti potenzialmente interessati rispetto alle 'occasioni' che possono sollecitare la definizione di un progetto, che possono essere canali di finanziamento o nuovi strumenti. In questo caso la formazione è rivolta all'esterno, sia alla sfera pubblica che a quella privata e richiede la capacità dei

soggetti di terzo settore di sollecitare l'attenzione dei potenziali fruitori. Anche in questo caso il confronto con altre esperienze può essere uno strumento di innovazione e innesco progettuale.

1.5.4 La realizzazione di interventi

Alcuni soggetti di terzo settore in campo abitativo si dedicano anche alla realizzazione diretta di interventi: in questo caso è necessario da un lato costruire le condizioni affinché l'intervento possa essere realizzato, attraverso la ricerca di aree ed immobili e di finanziamenti a sostegno dell'operazione, dall'altro avviare un percorso di progettazione, che comprende aspetti di innovazione e di realizzazione, che comprendono attività come la direzione lavori, ma possono prevedere anche l'autocostruzione fino alla autoproduzione di mobili.

La realizzazione di modelli 'sostenibili' di abitazione sociale può legarsi ad alcuni fattori, come l'utilizzo della progettazione con i futuri abitanti e la definizione di spazi di vita collettiva che costituiscono una cerniera tra pubblico e privato [sostenibilità sociale] o come l'utilizzo di tecniche di risparmio energetico, strumenti per aumentare il potere di acquisto degli abitanti e per contribuire alla riduzione dell'impatto ambientale degli insediamenti [sostenibilità ambientale].

2. L'Agenzia di Intermediazione Sociale all'Abitare

Le riflessioni del capitolo precedente mostrano un'idea generale di Agenzia, come possibile strumento di ridefinizione dell'intervento nel campo dell'abitazione sociale: in questo scenario si colloca la costruzione di un progetto con caratteri specifici, l'Agenzia di Intermediazione Sociale all'Abitare.

Nel 2001 nasce la Fondazione La Casa, la quale già nel 2004 apre le prime tre agenzie AISA a Padova, Rovigo e Venezia in collaborazione con le cooperative provenienti da questi territori. Nello stesso anno nasce il Consorzio Villaggio Solidale, come impresa fra le cooperative che gestiscono AISA e altre cooperative impegnate nei servizi abitativi integrati.

L'idea che da origine al consorzio è la volontà di sviluppare attività di R&S, di promozione della formazione e dell'accreditamento di servizi di accesso alla casa.

Intanto il marchio AISA viene depositato da Fondazione La Casa.

Nel 2005 una ricerca del Censis censisce 99 progetti gestiti da soggetti pubblici e privati che svolgono servizi di accesso alla casa.

Ora ci si chiede a quali soggetti e a quali tipologie di progetti dovrà riferirsi un marchio capace di essere garanzia di trasparenza anche per il soggetto pubblico che vede moltiplicarsi attori e progetti in un campo fortemente innovativo ed ancora non sperimentato nell'efficacia dei suoi esiti

Nel 2006 Fondazione La Casa affida al Consorzio Villaggio Solidale il compito di definire, gestire e attribuire il marchio AISA: a questo fine viene redatto il presente Manuale.

2.1 I promotori

Lo Statuto del Consorzio, promosso dalla cooperazione *non for profit* per l'integrazione di fasce di popolazione in situazione di disagio abitativo, recita nella sua *mission* costitutiva:

“Considerato lo scopo consortile e mutualistico, il Consorzio:

- 1) intende essere strumento di promozione, diffusione di modelli, sperimentazione di buone prassi e coordinamento per gli organismi pubblici e privati che scelgono di agire per contrastare il disagio abitativo, e per favorire la costruzione di comunità accoglienti e l'attivazione di servizi alla persona in mobilità territoriale; [...]* (Ex Art. 3 – Oggetto- Statuto Villaggio Solidale Consorzio di Cooperative Sociali)

Fondazione La Casa realizza questo studio attraverso il Consorzio Villaggio Solidale a cui aderisce, in quanto proprietaria del marchio perché crede nella costituzione di un Comitato Scientifico che esprima la condivisione delle conoscenze teoriche e pratiche dei soggetti che lavorano nei servizi di Abitare Sociale.

È infatti nel suo scopo statutario recita:

- “studiare le cause e le conseguenze del disagio abitativo ed elaborare e diffondere studi, proposte teoriche e pratiche per coadiuvare le istituzioni nelle scelte politiche a favore delle persone*

- [...]
- realizzare direttamente o in collaborazione con altri iniziative utili all'inserimento delle persone a rischio di esclusione sociale o in difficoltà come, a solo titolo esemplificativo: a) attività di istruzione, formazione, qualificazione ed aggiornamento professionale, con particolare riguardo agli immigrati; b) momenti di approfondimento e di dialogo che consentano una maggiore conoscenza e comprensione fra lavoratori e categorie imprenditoriali, rappresentanti della pubblica amministrazione, della società civile e delle istituzioni religiose e pastorali." (Ex Art. 2 - Scopo- Statuto Fondazione La Casa onlus).

2.2 Il target di riferimento

I servizi promossi dal *non profit* che converge in AISA si rivolgono quindi ad un campo ampio di utenza: persone multiproblematiche, persone in mobilità per motivi lavorativi, le fasce di popolazione interessate alle nuove forme di povertà, in misura sempre maggiore e con diverse esigenze a seconda delle condizioni gli immigrati. Tale utenza viene selezionata in base al potenziale di raggiungimento dell'autonomia e di garanzia di un uso temporaneo del sistema.

Indirettamente, il target di riferimento dell'intervento dei soggetti potrebbe essere identificato come la cittadinanza tutta, in quanto la risoluzione del problema abitativo contribuisce a dotare la società di strumenti di inclusione sociale capaci di definire una migliore qualità della vita anche per le fasce di popolazione non direttamente interessate.



Assistenza e Cura: strutture sociosanitarie di assistenza e cura

Casa a Colori: Prima accoglienza - Emergenza: strutture ricettive per la risposta al disagio abitativo di breve periodo

Posti Letto: Seconda accoglienza: strutture ricettive/appartamenti per la convivenza di piccoli gruppi per il medio periodo

Alloggi Terza accoglienza - Stabilità: Alloggi a costo accessibile di durata determinata per la sperimentazione di una stabilità sociale

A.I.S.A, Agenzia di Intermediazione Sociale all’Abitare: svolge un attività di gestione immobiliare integrata all’accompagnamento sociale oltre a agevolare i rapporti fra le strutture ed il mercato

2.3 Gli interlocutori

L’AISA intende stabilire, anche attraverso questo documento, una relazione con diversi tipi di interlocutori. Se i soggetti a cui è principalmente rivolto il servizio sono i soggetti di terzo settore che operano in campo abitativo, l’AISA si rivolge anche agli attori diversamente coinvolti nella costruzione di politiche abitative sociali: da un lato gli enti pubblici, dall’altro il privato di mercato.

- i proprietari immobiliari sensibili e che vogliono sottrarsi alla speculazione ricercando gestori immobiliari sociali;
- i soggetti *non for profit*, attivi sul fronte della gestione immobiliare integrata o che vogliono gestire un’Agenzia;
- gli Enti pubblici, che attraverso la definizione di criteri ragionati possono selezionare i gestori di servizi per l’abitare sociale;

AISA rappresenta lo strumento di un accreditamento interno che ha lo scopo di promuovere un accreditamento Istituzionale.

La definizione del marchio consente di individuare degli *standard* comuni di lavoro necessari a definire l’identità di una tipologia di terzo settore e ad ampliare la rete esistente. Sembra infatti possibile affermare che AISA esiste già, in forma sperimentale ed in diversi territori; si tratta ora di definire i parametri che determinano la qualità del servizio, e preparare le varie organizzazioni ad un accreditamento.

2.4 Obiettivi

L’AISA si pone l’obiettivo di proporre un modello di gestione dei servizi per integrazione abitativa di fasce deboli, gestiti dalle imprese sociali che sia:

- ripetibile,
- esportabile nei diversi territori italiani,
- sperimentabile,
- confrontabile e implementabile per iniziativa dei diversi attori che operano nei servizi di abitare sociale,
- integrato (rispetto ai servizi di mediazione, ai servizi sul territorio e alla rete sociale, per promuovere processi di inclusione della cittadinanza).

In particolare, attraverso la sua azione, intende:

- definire i livelli essenziali dei servizi di accoglienza e monitorarli per assicurarne il corretto svolgimento e un uso trasparente delle risorse impiegate;

- creare le condizioni affinché attori diversamente interessati ad intervenire nel campo dell'offerta abitativa sociale possano costruire accordi e partenariato;
- migliorare l'efficacia degli interventi locali (promossi dal *non for profit*) nel campo dell'offerta abitativa sociale;
- promuovere lo sviluppo di nuove realtà trasferendo la conoscenza e l'innovazione.

2.5 Strategie

Attraverso l'utilizzo e la diffusione del marchio si rende possibile un'interfaccia comune a diversi soggetti *non for profit*, spendibile da un punto di vista del posizionamento all'interno del quadro delle politiche e dei finanziamenti pubblici e privati.

Al Consorzio, che gestisce il sistema di accreditamento, spetta il compito di definire le modalità di attribuzione del marchio AISA, attraverso un sistema di valutazione e accompagnamento in grado di garantire l'efficacia dell'intervento.

I soggetti che sono in grado di utilizzare il marchio in quanto rispondono ai criteri definiti dall'Agenzia sono sottoposti a un sistema di monitoraggio, associato a iniziative di sostegno e aggiornamento sugli strumenti utilizzabili per agire in modo efficace nei territori di riferimento.

Le organizzazioni che intendono invece acquisire le competenze necessarie alla promozione dei servizi nella modalità indicate nel secondo capitolo, saranno accompagnate dall'Agenzia attraverso un sistema di formazione e implementazione delle potenzialità del soggetto.

2.6 Strumenti

Il Consorzio Villaggio Solidale intende:

1. costruire accordi e partenariati tra soggetti di natura diversa:
 - promuovere il marchio collettivo come strumento di garanzia di efficienza ed efficacia dell'azione;
 - proporre modalità innovative di trattamento della domanda abitativa sociale;
 - attivare momenti di scambio e confronto su temi specifici a partire da 'occasioni' come strumenti e quadri legislativi;
2. promuovere l'efficacia dell'intervento *non for profit* attraverso:
 - l'applicazione dei criteri di accreditamento;
 - l'organizzazione di momenti di formazione e seminari;
 - l'accompagnamento al miglioramento continuo nella gestione dei processi e alla costruzione delle competenze.

3. AISA: istruzioni per l'uso

Al fine di consentire lo svolgimento del suo ruolo di garante, l'AISA si riferisce ad un regolamento d'uso del marchio che consente di stabilire le modalità attraverso cui il marchio può essere utilizzato.

3.1 Il regolamento del marchio AISA

Il marchio AISA di proprietà di Fondazione La Casa onlus viene assegnato a Villaggio Solidale con una licenza esclusiva con diritto di sublicenza annuale. I contratti di licenza e sublicenza richiamano il rispetto del seguente regolamento:

Art. 1 Diritto all'uso del marchio collettivo

- A) Il marchio AISA di cui la Fondazione La Casa onlus, di seguito denominata Fondazione, è titolare, deve essere usato per contraddistinguere le attività di A.I.S.A. (Agenzia di Intermediazione Sociale all'Abitare), in conformità alle norme contenute nel presente regolamento, volte ad assicurare:
- 1) la qualità dei servizi prestati, ovunque essi siano effettuati, al fine di garantire la buona fede del consumatore ed il prestigio della Fondazione;
 - 2) uniformità dell'immagine grafica e cromatica del marchio collettivo in tutte le sue possibili applicazioni;
- B) La Fondazione provvede alla registrazione del marchio, e incarica il Villaggio Solidale Consorzio di Cooperative Sociali, di seguito denominato Consorzio, di provvedere:
- allo sviluppo di manuali d'uso del marchio A.I.S.A.;
 - alle verifiche per l'attribuzione del marchio, dettando le modalità e le prescrizioni secondo le quali i marchi debbono essere utilizzati, sempre attenendosi agli obiettivi di cui all'art.1, in conformità con la legge, il presente regolamento e i manuali d'uso approvati;
 - ad applicare le penali ex artt. 13 - 14 in caso di inadempimento.

Art. 2 Requisiti per usufruire del marchio A.I.S.A.

Sono ammessi ad utilizzare il marchio A.I.S.A. su domanda scritta al Consorzio, i soggetti rispondenti ai seguenti requisiti:

- gestire attività di servizi all'abitare sociale integranti gestione immobiliare e accompagnamento sociale;
- onorare i requisiti fissati dal Consorzio nei manuali operativi;

Art. 3 Obblighi per i gestori che usufruiscono del marchio AISA

- a) trasmettere al consiglio di amministrazione del Consorzio tutti i dati e le notizie richieste ed attinenti i servizi svolti.
- b) rispettare i requisiti fissati e periodicamente aggiornati dal Consorzio, con particolare riferimento a:
 - qualità del servizio

- marchi e segni di appartenenza
 - politiche commerciali
 - manuali operativi
- c) il gestore deve rispettare le norme sul trattamento dei dati di cui Dlgs. 196/2003, e impegnarsi ad utilizzare tali dati ad esclusivo beneficio dei fruitori del servizio.
 - d) osservare il presente regolamento.
 - e) versare il contributo per la gestione del marchio.
 - f) segnalare al Consorzio l'uso del marchio collettivo non conforme al presente regolamento da parte di altri gestori ed eventuali utilizzazioni non autorizzate da parte di terzi.

Art. 4 Procedura di assegnazione

Il consiglio di amministrazione del Consorzio, entro 60gg. dalla presentazione della domanda di utilizzo del marchio Aisa, verificato il rispetto dei requisiti ex Art. 2, darà comunicazione scritta di ammissione o non ammissione all'utilizzo del marchio.

Nel caso di non ammissione per mancanza dei requisiti richiesti, la risposta sarà motivata attraverso l'esplicazione di eventuali adempimenti integrativi e proposte formative necessarie per ottenere l'ammissione all'utilizzo del marchio.

Art. 5 Qualità dei prodotti e del servizio

Il gestore che usufruisce del marchio deve mantenere gli "standard" di qualità stabiliti tempo per tempo nei manuali operativi.

Il raggiungimento degli "standard" di qualità può essere verificato con ispezioni periodiche.

Art. 6 Marchi e segni di appartenenza

Il gestore che usufruisce del marchio deve:

- a) diffondere il materiale promozionale opportunamente predisposto;
- b) riprodurre il marchio sulle proprie pubblicità, stampati e pubblicazioni anche elettroniche, nelle forme stabilite dai contratti e dai manuali operativi.

Art. 7 Manuali Operativi

Il gestore è tenuto ad esplicitare le proprie attività in conformità con i Manuali Operativi emanati e aggiornati dal Consorzio, con particolare riferimento a:

- a) procedure per l'implementazione ed il miglioramento degli standard di prodotto e servizio;
- b) procedure e specifiche per l'uso dei marchi e dei segni di appartenenza;
- c) politiche commerciali, comprendenti tra l'altro le politiche dei prezzi, politiche distributive e di intermediazione, politiche di gestione dei rapporti con i clienti e dei reclami.

Art. 8. Contributo per gestione del marchio

- a) Il Consorzio stabilisce annualmente le quote da corrispondere per la concessione del marchio e per il trasferimento del *know-how* relativo alla gestione, di queste quote darà annuale rendiconto alla Fondazione.

Art. 9 Visite periodiche

Sono previsti dei controlli effettuati da rappresentanti accreditati del Consorzio presso le sedi dei gestori, per verificare il rispetto dei requisiti stabiliti.

I gestori ed i loro collaboratori devono facilitare lo svolgimento di tali controlli, i cui risultati sono comunicati agli interessati.

La relazione sarà eventualmente accompagnata da raccomandazioni, suggerimenti e segnalazioni;

I gestori devono dare seguito a tali segnalazioni nei tempi indicati.

Nei casi di inottemperanza il gestore sarà soggetto a sanzioni che possono comportare disposizioni di revoca dall'uso del marchio.

Art. 10 Responsabilità civile

I gestori si impegnano a tenere indenne il Consorzio e la Fondazione da qualsivoglia responsabilità derivante dalla prestazione di servizi realizzate dal gestore stesso

Art. 11 Comitati Scientifici

Il Consorzio per far fronte all'incarico della Fondazione art. 1 punto B può istituire Comitati Scientifici con funzione consultiva, definendone l'oggetto e la durata.

I Presidenti dei Comitati Scientifici sono nominati dal Consiglio di Amministrazione, e potranno avvalersi della collaborazione di consulenti esterni.

Art. 12 Penali

Nei casi di inadempimento anche parziale circa l'uso del marchio collettivo la Fondazione potrà comminare al Consorzio penali da € 100,00 a € 1.000,00.

Nei casi più gravi la Fondazione può escludere il Consorzio dall'utilizzo del marchio per la distribuzione.

Nel caso di inadempimento da parte dei gestori delle norme contenute nel presente regolamento il Consorzio può comminare penali da € 100,00 a € 1.000,00.

Nei casi più gravi il Consorzio può revocare il gestore dall'assegnazione del marchio.

Art. 13 Esclusione dall'utilizzo del marchio

Il mancato rispetto dei requisiti di cui all'art. 2 può comportare la revoca del gestore dalla fruizione del marchio Aisa.

Altre cause di revoca sono:

- a) fallimento o sottoposizione ad altra procedura concorsuale o scioglimento dell'ente per qualunque motivo, o cessazione della propria attività;
- b) mancato pagamento in tutto o in parte dei contributi di cui all'art. 8;

La revoca deve essere comunicata entro 15 giorni dalla delibera del consiglio di amministrazione mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

3.2 I parametri per l'assegnazione del marchio AISA

Il soggetto giuridico che gestisce il servizio deve essere *non for profit*, intesa nell'accezione di organizzazioni che possono perseguire il profitto come strumento e non come fine e che a tale riguardo non lo possono statutariamente redistribuire sotto forma di dividendi e *capital gain*.

In particolare per circoscrivere il perimetro entro il quale sono inclusi i soggetti gestori di AISA utilizziamo la definizione 'impresa sociale', con riferimento al Decreto Legislativo 24

marzo 2006, n.155, “Disciplina dell’impresa sociale a norma della legge 13 giugno 2005, n.118”, secondo il quale:

“possono acquisire la qualifica di impresa sociale tutte le organizzazioni private, ivi compresi gli enti di cui al libro V del Codice Civile, che esercitano in via stabile e principale un’attività economica organizzata al fine della produzione o dello scambio di beni o servizi di utilità sociale, diretta a realizzare finalità di interesse generale” (Art.1 - Nozione - ibidem)

“Si considerano beni e servizi di utilità sociale quelli prodotti o scambiati nei seguenti settori: a) assistenza sociale, ai sensi della legge 8 novembre 2000, n.328, recante legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” (Art.2 - Nozione - ibidem)

Secondo la legge 328/00 “per ‘interventi e servizi sociali’ si intendono tutte le attività previste dall’articolo 128 del decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112 (Art.2 - Nozione - ibidem) in particolare quelle relative alla predisposizione ed erogazione di servizi, gratuiti ed a pagamento, o di prestazioni economiche destinate a rimuovere e superare le situazioni di bisogno e di difficoltà che la persona umana incontra nel corso della sua vita, escluse soltanto quelle assicurate dal sistema previdenziale e da quello sanitario, nonché quelle assicurate in sede di amministrazione della giustizia” (Art.2 - Nozione - ibidem)

Riportiamo qui l’intera definizione al fine di includere tutte le organizzazioni che rispettano tali requisiti, anche se non si siano qualificati presso la Camera di Commercio come Imprese Sociali.

Per accedere ai servizi promossi dall’Agenzia le organizzazioni devono operare almeno nel campo della gestione integrata descritta nel paragrafo 1.5.1: per ‘integrata’ si intende un’attività di gestione che considera necessariamente interdipendenti la componente ‘fisica’ dell’abitare, più propriamente immobiliare (a cui si collegano servizi tipici di gestione immobiliare), e quella relazionale, che comprende servizi di natura ‘immateriale’, volti ad accompagnare nel percorso di accoglienza e di progressiva autonomia le persone in condizioni di difficoltà e fragilità (mediazione interculturale, mediazione dei conflitti, orientamento al lavoro e ai servizi del territorio, ecc).

I soggetti che abbiano intenzione di sviluppare le competenze per acquisire le caratteristiche necessarie all’accreditamento possono seguire un percorso di formazione e azione, alla fine del quale, dopo una serie di accurate valutazioni, sarà possibile accedere al marchio.

3.3 I processi di valutazione

Il percorso di qualità verso l’eccellenza è iniziato nel 1997 con la ricerca e successiva pubblicazione del “Modello veneto di Accoglienza abitativa degli Immigrati” (Coordinamento Veneto Accoglienza, 1999). Il modello di accoglienza che le cooperative del consorzio adottano e sperimentano e che il comitato scientifico contribuirà a definire nelle sue parti è il ‘modello’ sviluppato dal Coordinamento Veneto Accoglienza, il modello parte dall’idea di *centralità della relazione* come luogo dell’integrazione.

In questo modello assume un ruolo centrale l’Impresa Sociale come soggetto capace di promuovere servizi di accompagnamento alla ricerca dell’alloggio, all’integrazione sul

territorio, personalizzando e diversificando la risposta per le diverse tipologie di disagio abitativo. L'Impresa Sociale, nella gestione di agenzie di riferimento per *l'accompagnamento all'integrazione abitativa* ha dimostrato:

- capacità di presa in carico del soggetto in disagio
- capacità di esprimere una rete territoriale
- capacità di sviluppare interventi innovativi nell'accompagnamento all'accesso alla casa

Il ruolo del consorzio sarà quello di garantire la trasparenza nella gestione dei servizi di chi utilizza il marchio AISA, di formare i nuovi utilizzatori, di diffondere il servizio presso soggetti *non for profit* operanti in tutto il territorio Nazionale, favorire lo scambio fra soggetti che sperimentano il modello al fine di continuare a implementarlo ed innovarlo.

3.3.1 Le modalità di valutazione

Entro giugno 2007 ogni aderente al consorzio dovrà compiere un percorso obbligatorio propedeutico all'uso del marchio e una visita di valutazione, come previsto dagli articoli 9 del regolamento del marchio, che potranno comprendere visite ai servizi, analisi dei documenti e visite all'organizzazione. Sia dopo questa prima visita di valutazione che nel corso delle successive verifiche periodiche, il consorzio rilascerà a ciascun soggetto gestore una sintesi della valutazione della qualità, oltre alle indicazioni circa le azioni di miglioramento da compiere e i processi di "manutenzione da realizzare".

I requisiti essenziali per l'uso del marchio vengono elencati nel capitolo del manuale "Parametri per l'assegnazione del marchio AISA". La griglia di valutazione del servizio non sarà discriminata al fine dell'assegnazione, viene utilizzata ai fini dell'analisi dei servizi a scopo di trasparenza e di accompagnamento verso la qualità.

Le visite di valutazione saranno realizzate da personale appositamente formato opera di consulenti e specialisti del consorzio, lo scopo delle visite sarà anche quello di far emergere aspetti di eccellenza e progetti innovativi da riportare agli altri gestori.

I valutatori, previa verifica della documentazione consegnata dagli enti gestori al momento della domanda di concessione all'uso del marchio (art. 4 regolamento) e successivamente aggiornata, nel corso delle visite ai servizi di accesso alla casa, come indicato nell'articolo 9 del suddetto Regolamento, verificheranno la conformità ai requisiti previsti dal manuale, l'effettuazione dei monitoraggi di valutazione degli esiti e della soddisfazione del sistema cliente, la regolare raccolta e trasmissione dei dati, la partecipazione ai percorsi propedeutici all'uso del marchio o a quelli di formazione per la sua manutenzione e la regolare introduzione delle azioni di miglioramento indicate dai valutatori del Consorzio.

3.4 La griglia di valutazione dei servizi

La griglia di valutazione è un documento traccia che ha lo scopo di supportare la valutazione dei servizi nella molteplicità degli aspetti visti del paragrafo 1.5 e di rilevare quali possano essere gli aspetti passibili di miglioramento in un ottica di conoscenza reciproca e miglioramento continuo che il consorzio vuole promuovere presso le proprie aderenti.

La griglia sottoposta avrà quindi l'aspetto di un'analisi stratificata che passando per la rilevazione dei parametri minimi per l'uso del marchio potrà essere utilizzata per approfondire diversi aspetti della gestione.

In particolare l'analisi è volta a verificare 4 aspetti:

- il soggetto che si propone di gestire il servizio: dalla più semplice questione sulla natura non *for profit* dell'organizzazione si andranno via via ad approfondire e promuovere aspetti come la tendenza alla condivisione della *mission* e alla *multi-stakeholdership* dell'organizzazione, un'equilibrata struttura dei finanziamenti che veda il coinvolgimento di pubblico e di privato;
- la gestione immobiliare integrata: dall'analisi della sussistenza di servizi integrati si supporterà l'analisi e il miglioramento degli strumenti utilizzati (esistenza di un sistema informativo di gestione alloggi, libretto alloggi...), il parco alloggi in gestione (tipologia di offerta e indici di gestione alloggi: morosità, canoni ecc), la gamma di servizi offerti;
- la gestione sociale e l'orientamento: dall'analisi della sussistenza di servizi integrati si supporterà l'organizzazione nell'analisi della gestione delle risorse umane, la comunicazione dei servizi, l'analisi dei servizi offerti (tour over alloggi gestiti, personalizzazione offerta, servizi di orientamento al territorio, ricerca alloggi, accompagnamento all'acquisto, indice di rilevazione di risultati quantitativi ecc);
- la promozione e realizzazione di interventi: dall'analisi sulla esistenza di questi aspetti sia relativi alla comunicazione dei servizi erogati sia sulla ricerca e sviluppo di nuovi interventi, si passerà ad una verifica della replicabilità di questi in altri territori

4. Il piano di impresa di un'Agenzia

4.1 Perché un piano di impresa

Tenuto conto delle peculiarità dei vari territori e dei differenti contesti organizzativi in cui si sviluppano e vengono erogati i servizi di AISA, questo lavoro si propone di iniziare a rispondere a due quesiti che da sempre sono stati argomento di confronto fra i vari operatori che si occupano di servizi abitativi attraverso la gestione immobiliare integrata.

Il tipo di analisi parte dalla constatazione del contesto attuale italiano:

- una situazione nella quale i servizi di abitare sociale non sono ancora stati riconosciuti fra i servizi primari di un territorio fortemente interessato dal disagio abitativo e dalla speculazione immobiliare,
- un momento cui lo smantellamento del welfare pone gli enti pubblici in difficoltà di fronte alla necessità di programmare le risorse per questi servizi strutturali
- un contesto dove chi ha osato sviluppare questo tipo di servizio si è spesso trovato a doversi specializzare in assistenza a forme di disagio più emergenziale e più acuto (mamme sole con minori a carico, minori non accompagnati, mediazione negli ospedali) perché più facilmente finanziabili dalla spesa pubblica.

Le questioni fondamentali per lo sviluppo in equilibrio economico di AISA sono:

- in che direzione dobbiamo investire? quali sono le forme di sviluppo di AISA che ne permettono una sostenibilità e l'autonomia dall'ente pubblico attraverso l'erogazione di servizi acquistabili anche dal privato o da una pluralità di soggetti?
- Come cominciare a dare un'omogeneità di prezzi ai servizi offerti nei vari territori facendo emergere i costi sommersi insiti nelle strutture non profit?

Sicuramente i dati raccolti non sono che l'inizio di una risposta a queste due domande fondamentali, e la raccolta e la diffusione di questi dati è una pratica che può aiutare ogni singolo gestore. La costruzione di un piano d'impresa per l'agenzia va poi elaborata per ogni contesto.

4.2 Strumenti operativi di costruzione del piano

Tenendo in considerazione la griglia descrittiva dei servizi offerti (pag. 8) sono state analizzate 3 prospettive di sviluppo sostenibile di ASIA:

- *attraverso la promozione di interventi* e quindi la gestione di un patrimonio immobiliare a basso costo sufficiente a raggiungere il punto di pareggio
- *intermediazione immobiliare*, raggiungimento del punto di pareggio principalmente attraverso le attività di intermediazione immobiliare integrata all'accompagnamento sociale e a servizi di tipo finanziario.
- *amministrazione condominiale*, accreditando il soggetto AISA all'erogazione di servizio di Global Service che comprende anche l'amministrazione condominiale offrendo servizi comprensivi di accompagnamento sociale a un costo ridotto a quei condomini Non Profit

Home NPH® cioè che accettano il canone calmierato e non selezionano in modo discriminatorio i propri inquilini.

Riguardo alla prima opzione, le organizzazioni che gestiscono AISA sono molto agili e normalmente specializzate nell'erogazione di servizi e si sono trovate negli ultimi anni a dover ridurre il numero degli alloggi in proprietà e gestione con contratto diretto perché questa tipologia di attività limitava la cooperativa sul fronte dell'operatività e dell'erogazione di altri servizi.

Una soluzione per le province di Padova, Venezia e Rovigo è stata la costituzione di Fondazione la Casa onlus, un ente ad hoc per l'implementazione ed il mantenimento del patrimonio immobiliare che le cooperative gestiscono.

È da sottolineare come sia importante l'investimento in alcuni immobili di proprietà da parte dei soggetti gestori dell'agenzia, in quanto accredita il gestore ad erogare servizi a terzi e permette di realizzare delle plusvalenze importanti in un'ottica di investimento.

L'intermediazione, che ha avuto un grande sviluppo in questi ultimi anni, trova come limite il fatto che le cooperative non possono attualmente registrarsi come intermediari immobiliari. Di conseguenza possono svolgere questa attività solamente come supporto al processo di accompagnamento all'autonomia per le persone accolte.

Per queste prime due attività le ipotesi di ricavi e di costi sono quantificate basandosi sulle strutture di AISA Padova e Venezia.

Infine, l'amministrazione condominiale è un'attività già svolta sia per i propri alloggi sia per gli alloggi ricevuti in gestione diretta. Si tratta di un know how che le cooperative già hanno al loro interno ma non offrono ancora alle assemblee condominiali.

Svolgere l'attività di amministratore condominiale avrebbe nel suo specifico molti vantaggi infatti:

- possono iscriversi agli albi degli amministratori condominiali anche le società;
- è un'attività i cui proventi permetterebbero di finanziare l'accompagnamento sociale;
- è un'attività che permette di presidiare fortemente il territorio anche attraverso la relazione con soggetti non svantaggiati e di venire a conoscenza di soluzioni abitative non locate da segnalare agli utenti dei servizi;

Per garantire la più ampia gamma di soluzioni e quindi una personalizzazione del servizio abitativo alle esigenze e alle possibilità dell'utenza e per garantirsi una stabilità economica è necessario differenziare offrendo almeno due tipologie di servizi.

È da sottolineare come per erogare questa tipologia di servizi in modo integrato, supportando quindi un accompagnamento per l'inserimento abitativo di fasce svantaggiate, sia comunque necessario che l'ente pubblico si faccia carico di finanziare una parte dei costi che non è possibile far gravare sull'utenza in disagio. AISA è infatti una delle componenti di un sistema di welfare mix il cui impatto è difficilmente calcolabile nel breve periodo perché si opera in quella fascia grigia in cui il disagio latente può essere fonte di un costo economico e sociale molto alto ma "curabile in modo propedeutico".

5. Ipotesi di percorsi formativi per operatori di servizi

5.1 Percorsi formativi per i dirigenti AISA

Al fine di rendere funzionante il servizio di AISA è necessario che i soggetti gestori vengano formati. Si tratta di operatori che si suppone abbiano già competenze operative 'mature': siano, cioè, in grado di valutare le pratiche a partire da una loro capacità operativa. Per questo si pensa ad un momento di formazione che illustri semplicemente lo strumento Agenzia, articoli l'utilizzo del regolamento e fornisca le indicazioni per operare il monitoraggio e la valutazione dei soggetti già accreditabili e l'accompagnamento a quelli potenzialmente accreditabili. In questo il corso di formazione ricalca la struttura del presente manuale, articolando nel dettaglio le strategie operative di intervento.

1. *AISA: istruzioni per l'uso*

- a. Obiettivi e finalità
- b. Strategie
- c. Strumenti

2. *Valutazione, monitoraggio e accompagnamento*

- a. Gli strumenti e le tecniche di valutazione
- b. Gli strumenti e le tecniche di monitoraggio
- c. L'accompagnamento ai soggetti potenzialmente accreditabili

5.2 Percorsi formativi per i dirigenti pubblici

Obiettivo del percorso di formazione ai dirigenti pubblici è sollecitare la promozione di interventi abitativi di natura sociale sul territorio. Si tratta quindi di innescare negli operatori una progettualità, attraverso l'acquisizione degli strumenti esistenti che possono consentire lo sviluppo di interventi di *housing* sociale. Per questo si pensa a tre moduli che concentrano alcuni stimoli, al fine di innescare l'interesse degli operatori pubblici.

1. *La questione abitativa tra immobiliare e sociale*

- a. Pluralità dei beneficiari e personalizzazione del servizio
- b. Un campo trasversale e intersettoriale: i legami dell'intervento abitativo con la sfera sociale, sanitaria e occupazionale
- c. Strumenti di *housing* per il rinnovamento della comunità: la mediazione sociale all'abitare
- d. Sostenibilità del servizio, strumenti di previsione, *management*

2. *Nuovi strumenti e quadri normativi come 'occasioni', tra urbano e sociale*

- a. La nuova normativa in campo urbanistico: i nuovi spazi di intervento privato, le condizioni per l'attivazione di una sinergia

b. La 328/00 come spazio possibile: sperimentazioni in atto e attivabili

3. *Workshop studio-progettazione*

- a. Buone prassi: casi dal panorama italiano ed europeo
- b. Momento di confronto e proposta di alcune problematiche-tipo: co-progettazione, come costruire nuove soluzioni e innescare nuove progettualità

5.3 Percorsi formativi rivolti agli operatori dei servizi all'abitare

La serie di incontri intende avviare un percorso di formazione permanente rivolto al terzo settore abitativo, con l'obiettivo di qualificare e incrementare le competenze professionali degli operatori al fine di evolvere la capacità di professionalizzazione del servizio. A questo fine si intende approfondire alcune tematiche utili allo svolgimento, anche operativo, del servizio: per questo si intende mantenere la medesima struttura del percorso di formazione per dirigenti pubblici, con un diverso grado di approfondimento sugli strumenti.

1. *La questione abitativa tra immobiliare e sociale*

- a. Pluralità dei beneficiari e personalizzazione del servizio: diversi bisogni, diversi approcci al problema abitativo
- b. I legami dell'intervento abitativo con la sfera sociale, sanitaria e occupazionale: strategie di attivazioni trasversali

2. *Lo sviluppo delle competenze specifiche*

- a. Strumenti di *housing* per il rinnovamento della comunità: la mediazione sociale all'abitare
- b. La sostenibilità del servizio
- c. Gli strumenti di previsione
- d. Il *management* dell'organizzazione

3. *Nuovi strumenti e quadri normativi come 'occasioni', tra urbano e sociale*

- a. La nuova normativa in campo urbanistico: i nuovi spazi di intervento privato, le condizioni per l'attivazione di una sinergia
- b. La 328/00 come spazio possibile: sperimentazioni in atto e attivabili

3. *Workshop studio-progettazione*

- a. Buone prassi: casi dal panorama italiano ed europeo
- b. Momento di confronto e proposta di alcune problematiche-tipo: co-progettazione, come costruire nuove soluzioni e innescare nuove progettualità

Fonti bibliografiche

- Bertin G. (a cura di), 2002, *Accreditamento e regolazione dei servizi sociali*, Emme & Erre Libri, Padova
- Bezzi C., 2000, *La valutazione dei servizi alla persona*, Giada Edizioni, Perugia
- CENSIS (a cura di), 2005, *Le Politiche Abitative per gli Immigrati in Italia*, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
- CNEL (a cura di), 2004a, “La promozione della costituzione di agenzie immobiliari non profit come strumenti di politica partecipata (pubblico/privato) sul territorio per l’edilizia sociale e l’integrazione”, primo documento di lavoro, non pubblicato
- CNEL (a cura di), 2004b, “La promozione di agenzie immobiliari *non profit* come strumenti di politica partecipata (pubblico/privato) sul territorio per l’edilizia sociale e l’integrazione”, primo documento di lavoro, non pubblicato
- CNEL (a cura di), 2004c, “Griglia per un progetto di Legge Nazionale-Quadro sull’edilizia sociale”, manoscritto, non pubblicato
- CNEL-ONC, 2003, *Indici di inserimento degli immigrati in Italia*, a cura del Comitato di Presidenza, non pubblicato
- Converso D., Piccardo C., 2003, *Il profitto dell’empowerment, formazione e sviluppo organizzativo nelle imprese non profit*, Cortina Editore, Milano
- Coordinamento Veneto Accoglienza, 1999, “Un modello veneto di accoglienza abitativa degli immigrati: il percorso del Coordinamento Veneto Accoglienza. Riflessioni, proposte”, in Oriv, *Quaderni di ricerca*, 4, Venezia
- CRESME (a cura di), 2005, *Analisi del Problema Abitativo*, Anci
- De Cicco F. (a cura di), 2000, *La qualità prende servizio. Verso un sistema di valutazione nei servizi alla persona*, ricerca promossa dal C.N.C.A., Comunità Edizioni
- Fondazione La Casa ONLUS, 2003, *Politiche migratorie Provincia di Padova, proposta di collaborazione Regione / ATER / UNINDUSTRIA / Fondazione La Casa ONLUS*, Padova
- Fondazione La Casa ONLUS, 2005, *Il ruolo del terzo settore per superare il disagio abitativo e accompagnare le nuove forme di mobilità territoriale*, Atti del seminario nazionale di studio, Padova, 17 e 18 Marzo 2005

Gui B. (a cura di), 1997, *Il Terzo Settore tra Economicità e Valori*, Fondazione Lanza Padova, Gregoriana Libreria Editrice, Padova

Italia Lavoro, 2003, *Manuale dell'Accoglienza I*, Sud Nord Sud

Studi Zancan, 2003, "Politiche e servizi alle persone. Rivista bimestrale della Fondazione 'E. Zancan'", Anno IV, n. 4

Schiavon E., Trabuo M., 2004, "Casa. Istruzioni per l'uso", *I quaderni di Cittadini Dappertutto*, Padova

Simonelli A. (a cura di), 2005, *Il servizio di mediazione sociale all'abitare: la prospettiva dell'accreditamento*, Università degli studi di Trieste, 2004/2005, tesi di laurea, non pubblicata

Trabuo, M., 2000, "Un coordinamento regionale per l'alloggio sociale in Veneto", in *La nuova città*, n.7

Fonti web

CESTIM, Centro Studi Immigrazione
<http://www.cestim.it/01casa.htm>

Allegato 1: un'ipotesi di carta di servizi

Progetto di sviluppo dei Servizi di AISA [Agenzia di Intermediazione Sociale all'Abitare] nel territorio del Comune di Mestrino

AISA è l'Agenzia di Intermediazione Sociale all'Abitare sviluppata dalla Cooperativa Nuovo Villaggio a partire da marzo 2004, grazie al contributo della Camera di Commercio di Padova e su mandato della Fondazione La Casa Onlus.

Nell'ottica della sussidiarietà e della collaborazione pubblico-privato sociale, l'AGENZIA DI INTERMEDIAZIONE SOCIALE ALL'ABITARE si propone come un progetto innovativo volto a fornire gli strumenti necessari per una soluzione integrata del problema abitativo delle fasce deboli, mettendo al centro della propria missione l'abitante, e dunque la persona portatrice di un disagio legato alla mancanza dell'alloggio.

Gli obiettivi di AISA sono:

- *Facilitare l'accesso alla casa da parte di soggetti in situazione di disagio a causa della mancanza di un alloggio, in particolare lavoratori immigrati e in mobilità, attraverso:*
 - a) La creazione di una rete tra le istituzioni, le imprese, gli organismi ed i soggetti privati che si occupano dei problemi legati all'abitazione e all'accesso alla casa, in modo tale da istituire un punto di coordinamento delle informazioni sui servizi esistenti sul territorio e promuovere le buone prassi attivate.
 - b) L'analisi del mercato locale delle case in affitto, o in vendita, offerte da privati, enti pubblici, datori di lavoro e agenzie immobiliari.

- *Favorire l'integrazione sociale dei lavoratori immigrati e in mobilità, attraverso servizi di **mediazione sociale all'abitare** che prevedono:*
 - a) La promozione di rapporti di fiducia tra proprietari di alloggi ed inquilini, anche attraverso la formazione degli inquilini ad un uso corretto del bene "Casa".
 - b) L'orientamento al lavoro ed ai servizi disponibili sul territorio
 - c) La facilitazione dei rapporti di convivenza tra persone di diverse culture
 - d) L'osservazione e il monitoraggio delle diverse forme di disagio abitativo presenti nel territorio attraverso la costituzione di una banca dati che contenga informazioni sui richiedenti alloggio, italiani ed immigrati, sulle loro esigenze abitative.

In particolare AISA è organizzata come una rete di operatori in costante collegamento attraverso *un sito internet dedicato* che permette una completa diffusione delle informazioni disponibili in merito alle esigenze abitative dei soggetti che si sono rivolti all'agenzia e, *alle disponibilità di alloggi e posti letto nella Provincia di Padova*. E' una struttura piatta composta da cinque operatori (un coordinatore, due operatori di agenzia e due mediatori sociali) con le seguenti funzioni:

- *Coordinatore:*

Coordina le funzioni degli operatori,

Attiva la rete tra le istituzioni responsabili dell'accoglienza ed i servizi del territorio,

Promuove il progetto presso i Comuni e gli enti del territorio,

Collabora con l'operatore di agenzia per la ricerca degli alloggi,

- *Operatore di agenzia:*

Riceve le richieste dalla rete di accoglienza,

Ricerca alloggi disponibili per la locazione o per l'acquisto (da agenzie immobiliari, privati e centri di accoglienza),

Gestisce la banca dati, e verifica con relazioni periodiche le attività dello sportello e degli accompagnatori sociali,

- *Mediatore sociale all'abitare:*

Prende il primo contatto con ciascun caso segnalato,

Tiene frequenti contatti con gli operatori della rete di accoglienza,

Propone soluzioni per i casi segnalati dall'operatore di agenzia,

E' responsabile dell'accompagnamento sociale delle persone che usufruiscono dei servizi dell'A.I.S.A.

AISA è in grado di attivare, per i propri utenti, **i seguenti servizi**, descritti in modo dettagliato nell'Allegato 1:

a) *Servizi alla persona:*

- Sportello di consulenza ed orientamento

- Accoglienza di brevissimo periodo

- Mediazione sociale all'abitare

- Ricerca alloggi

b) *Servizi finanziari per l'accesso alla casa:*

- Assicurazione contro i danni derivanti dall'utilizzo dell'alloggio

- Accesso a mutui di importo pari al 100% del valore dell'immobile

- Accesso a mutui a tasso agevolato

c) *Facility Management*

Il servizio di consulenza ed orientamento sarà attivabile su specifica convenzione con il Comune di Mestrino divenendo così accessibile per ciascuna persona o nucleo familiare segnalato dall'ente committente.

I servizi di consulenza ed orientamento sono erogati dallo sportello AISA, **per complessive 6 ore settimanali, generalmente al martedì mattina ed il giovedì pomeriggio.**

Nel caso della ricerca di alloggi in acquisto o in locazione **il Comune di Mestrino potrà attivare A.I.S.A. inviando una apposita comunicazione** contenete i dati ed il fabbisogno abitativo delle persone che necessitano assistenza.

I servizi di mediazione sociale all'abitare e verranno attivati su specifico incarico del Comune di Mestrino.

Per ciascun incarico verranno specificati il beneficiario (singolo o nucleo familiare) e la durata del servizio richiesto. **Il rimborso verrà corrisposto alla Cooperativa a seguito di ciascuna relazione trimestrale**, in merito alle attività svolte, **presentata al Comune di Mestrino.**

Si rende noto **inoltre** che **i servizi di facility management** di AISA rendono possibile la gestione diretta da parte della Cooperativa Nuovo Villaggio di alloggi destinati all'accoglienza di persone e nuclei familiari segnalati dal Comune di Mestrino.

Essi potranno essere attivati, a seguito di una valutazione del fabbisogno abitativo e delle capacità economiche dei beneficiari, **su specifico incarico del Comune di Mestrino e secondo le condizioni descritte in allegato.**

SERVIZI A.I.S.A

1. Consulenza e Orientamento

Partner	Fondazione La Casa, Cooperativa Nuovo Villaggio – AISA
Obiettivi	<p>Promuovere percorsi trasparenti di acquisto e di affitto di immobili che favoriscano l'accesso alla casa da parte di soggetti in situazione di disagio abitativo.</p> <p>Monitorare il livello e le tipologie di disagio abitativo attraverso la costruzione di una banca dati comprendente le caratteristiche di tutti gli utenti del servizio, del loro bisogno abitativo e delle loro possibilità economiche.</p>
Destinatari	Stagisti Tirocinanti Lavoratori in mobilità Lavoratori immigrati
Servizi	<p><i>Proposta di un percorso di accompagnamento all'abitare</i> analisi delle esigenze abitative dell'utente descrizione del progetto migratorio (eventuale) valutazione delle capacità economiche dell'utente orientamento verso i soggetti intermediari del mercato immobiliare orientamento verso i servizi del territorio</p> <p><i>Consulenza a soggetti interessati ad acquisire un alloggio in proprietà, relativamente a:</i></p> <p>gli iter previsti per l'acquisto di una casa (preliminari, stime, passaggi di proprietà, abitabilità, etc) i meccanismi di funzionamento di una agenzia immobiliare i meccanismi di funzionamento dei mutui ipotecari le imposizioni fiscali relative all'acquisto di una casa gli strumenti finanziari e normativi di sostegno all'acquisto di una casa (mutui agevolati per l'acquisto della prima casa, stipula di convenzioni con istituti bancari per la promozione di condizioni trasparenti e favorevoli di accesso al credito per la casa).</p> <p><i>Consulenza a soggetti interessati ad acquisire un alloggio in locazione, relativamente a:</i></p> <p>gli iter previsti per l'affitto di una casa (stipula e registrazione del contratto, denuncia della cessione di fabbricato, intestazione dei contratti utenze) la normativa sulla locazione e i regolamenti condominiali le regole ed i meccanismi di funzionamento di una agenzia immobiliare le imposizioni fiscali relative all'affitto di una casa gli strumenti finanziari e normativi di sostegno all'affitto di una casa (contributi per il pagamento del canone, incentivi fiscali per il locatario, accesso ad alloggi ERP, ricerca e promozione di alloggi assegnati col progetto "Casabuona")</p>
Prodotti	Guida per l'accesso alla casa

2. Accoglienza di breve periodo

Partner	Fondazione La Casa, Consorzio Villaggio Solidale, Cooperativa Nuovo Villaggio
Obiettivi	Offrire la disponibilità di un posto letto o alloggio di prima o di seconda accoglienza a persone che non siano in grado di provvedere in modo autonomo alle proprie esigenze abitative
Destinatari	Stagisti Tirocinanti Lavoratori in mobilità Lavoratori immigrati
Servizi	Prima accoglienza presso la struttura ricettiva extra-alberghiera CASA A COLORI Creazione di una rete informativa e di collegamento tra gli enti pubblici e privati che offrono posti letto per l'accoglienza Accesso alla rete di centri di accoglienza Ricerca e gestione di alloggi di seconda accoglienza Accesso a fondi per l'emergenza abitativa messi a disposizione dalla PROVINCIA DI PADOVA

3. Ricerca degli alloggi

Partner	Fondazione La Casa, Consorzio Villaggio Solidale, Cooperativa Nuovo Villaggio – AISA
Obiettivi	<p>Ricerca, con la collaborazione dell'interessato, soluzioni abitative compatibili con le sue esigenze e disponibilità di reddito.</p> <p>Creare una rete con le istituzioni, gli organismi ed i soggetti privati che si occupano dei problemi legati all'abitazione e all'accesso alla casa, in modo tale da istituire un punto di coordinamento delle informazioni sui servizi esistenti sul territorio e promuovere le buone prassi attivate.</p>
Destinatari	<p>Lavoratori in mobilità <i>Lavoratori immigrati</i></p>
Servizi	<p><i>Colloqui di orientamento e consulenza per la ricerca di alloggi in acquisto o in locazione.</i></p> <p>Analisi del mercato locale delle case in affitto, o in vendita, offerte da privati, enti pubblici, datori di lavoro e agenzie immobiliari.</p> <p>Svolgimento dell'iter burocratico della stesura e registrazione dei contratti e dell'entrata dell'inquilino nell'appartamento.</p>

4. Mediazione sociale all'abitare

Partner	Fondazione La Casa, Cooperativa Nuovo Villaggio - AISA
Obiettivi	<p>Promuovere rapporti di fiducia tra proprietari di alloggi ed inquilini, anche attraverso la formazione degli inquilini ad un uso corretto del bene "Casa" e il costante monitoraggio del buon mantenimento dell'alloggio.</p> <p>Promuovere la convivenza tra persone di diverse culture attraverso la creazione di strumenti idonei a favorire l'inserimento abitativo degli immigrati.</p>
Destinatari	<p>Stagisti Tirocinanti Lavoratori in mobilità Lavoratori immigrati</p>
Servizi	<p>Formazione al corretto utilizzo e manutenzione degli impianti di erogazione dei servizi domestici di base (caldaia, cucine a gas, etc), alla convivenza condominiale e alla partecipazione alla vita collettiva</p> <p>Verifica periodica della corretta manutenzione degli alloggi da parte degli inquilini che usufruiscono del servizio</p> <p>Orientamento dei soggetti multiproblematici verso i servizi disponibili sul territorio volti a favorire l'inserimento lavorativo e abitativo</p> <p>Collaborazione con i Servizi Sociali del territorio e con le organizzazioni del terzo settore per promuovere l'inserimento sociale e l'autonomia dei soggetti portatori di grave disagio abitativo</p>

5. Servizi finanziari per l'accesso alla casa

Partner	Fondazione Cariparo, Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo, Fondazione La Casa, Cooperativa Nuovo Villaggio – AISA
Obiettivi	Favorire l'accesso alla casa, in proprietà o locazione, attraverso l'offerta di appositi servizi finanziari e assicurativi Valorizzare le capacità economiche e sociali dei soggetti che si rivolgono all'AISA attraverso servizi di consulenza
Destinatari	Stagisti Tirocinanti Lavoratori in mobilità Lavoratori immigrati
Prodotti	A) Garanzie verso il locatore contro rischi di danneggiamento all'immobile, B) garanzia sussidiaria verso istituti di credito convenzionati al fine di ottenere mutui di importo pari al 100% dell'immobile oggetto di compravendita*, C) accesso a crediti agevolati per l'acquisto della prima casa*.

* Queste garanzie sono attivabili grazie al contributo della Fondazione Cariparo e della Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo.

6. Facility management

Partner	Fondazione La Casa, Cooperativa Nuovo Villaggio – AISA
Obiettivi	<p>Gestire immobili di proprietà privata o pubblica al fine di sovvenire alle situazioni di disagio personale, familiare e sociale che hanno origine dalla mancanza di un alloggio dignitoso.</p> <p>Favorire, attraverso l'accesso alla casa, l'inserimento lavorativo nel tessuto economico-produttivo e promuovere l'integrazione sociale nel territorio.</p>
Destinatari	Enti locali Istituzioni laiche e religiose Privati
Servizi	Verifica della consistenza del patrimonio immobiliare Controllo dello stato della manutenzione Adeguamento a norma Gestione delle utenze Gestione dei contratti
Condizioni	<p><i>Tale servizio è attivabile da soggetti pubblici o privati, per un periodo di almeno 2 anni, eventualmente rinnovabile, a fronte di:</i></p> <p>A) Una lettera d'incarico che specifichi le caratteristiche dell'alloggio di cui si richiede la gestione ed eventualmente le persone che saranno beneficiarie dello stesso,</p> <p>B) La costituzione presso la Cooperativa Nuovo Villaggio di un fondo di garanzia per rischi di morosità pari al 9% del canone annuo di locazione, per ciascun anno di locazione*,</p> <p>C) Il rimborso del costo sostenuto dalla Cooperativa Nuovo Villaggio per l'eventuale messa a norma degli impianti, il ripristino della funzionalità dell'alloggio,</p> <p>D) Il rimborso delle spese sostenute dalla Cooperativa per l'assicurazione dell'alloggio</p>

* Al termine dell'incarico la parte residuale del fondo verrà restituita all'ente o al soggetto committente