

Programma Operativo Nazionale Città Metropolitane 2014-2020 (PON Metro)



Report finale attività di Valutazione: Modelli organizzativi di Housing First per il contrasto al disagio abitativo. Il modello delle Agenzie per la Casa

Sommario

Abstract	4
Abstract (english version).....	6
1. <i>Riduzione del disagio e della povertà abitativa: contesto di riferimento e ambiti di intervento</i>	8
1.1 <i>La strategia del PON Metro: il modello “Housing First” e la promozione delle “Agenzie per la Casa”</i>	8
1.2 <i>L’“Housing First” nelle “Linee di Indirizzo per il Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta in Italia”</i>	12
1.3 <i>Modelli organizzativi per la presa in carico del disagio abitativo: soluzioni organizzative ed elementi di trasferibilità</i>	16
1.4 <i>L’approccio al disagio abitativo adottato nel PON Metro</i>	22
2 <i>Pratiche di “Agenzia per la Casa” nel contesto del PON Metro</i>	25
2.1 <i>Bologna - Progetto “Housing first Co.Bo.” dell’Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (ASP)</i> 25	
2.2 <i>Bologna – Progetto “Transizione Abitativa” dell’Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (ASP Bologna)</i>	32
2.3 <i>Genova - Agenzia Sociale per la Casa del Comune</i>	37
2.4 <i>Milano - Agenzia Sociale per la Locazione “Milano Abitare”</i>	45
2.5 <i>Torino - Agenzia sociale comunale per la locazione Lo.C.A.Re</i>	53
3 <i>Agenzia per la Casa nei Piani Operativi delle Città metropolitane</i>	61
4 <i>Considerazioni di sintesi e spunti di riflessione per l’attuazione</i>	73
ALLEGATO 1: WORKSHOP - AGENZIA SOCIALE PER LA CASA - AZIONE 3.1.1.....	83
I <i>SINTESI INTERVENTO BOLOGNA</i>	83
I.I <i>Contesto di riferimento</i>	83
I.II <i>Gli interventi contro il disagio abitativo</i>	83
II <i>SINTESI INTERVENTO GENOVA</i>	87
II.I <i>Obiettivi e destinatari degli interventi</i>	87
II.II <i>Contesto di riferimento</i>	89
II.III <i>Risultati</i>	90
II.IV <i>Modalità di accesso ai servizi</i>	92

II.V	<i>Modelli adottati</i>	93
II.VI	<i>Organizzazione</i>	95
II.VII	<i>Fonti finanziarie</i>	96
II.VIII	<i>Offerta di alloggi</i>	97
II.IX	<i>Sviluppo del servizio attraverso il PON Metro</i>	98
II.X	<i>Il PON Metro e Genova</i>	99
III	SINTESI INTERVENTO MILANO	99
III.I	<i>La "mission" dell'Agenzia</i>	99
III.II	<i>La costituzione dell'Agenzia</i>	100
III.III	<i>Requisiti per gli inquilini di Milano Abitare</i>	102
III.IV	<i>Gli strumenti di intervento dell'Agenzia</i>	103
III.V	<i>Risultati</i>	106
III.VI	<i>Prospettive di sviluppo</i>	106
ALLEGATO 2: SCHEDE PROGRAMMI OPERATIVI SU AZIONE 3.1.1		107
<i>Città metropolitana di Bari</i>		107
<i>Città metropolitana di Messina</i>		109
<i>Città metropolitana di Cagliari</i>		111
<i>Città metropolitana di Catania</i>		113
<i>Città metropolitana di Firenze</i>		114
<i>Città metropolitana di Genova (approfondimento caso studio)</i>		116
<i>Città metropolitana di Roma</i>		117
<i>Città metropolitana di Napoli</i>		119
<i>Città metropolitana di Reggio Calabria</i>		121
<i>Città metropolitana di Torino (approfondimento caso studio)</i>		124
<i>Città metropolitana di Venezia</i>		125
<i>Città metropolitana di Palermo</i>		128
<i>Città metropolitana di Milano (approfondimento caso studio)</i>		130

Abstract

Il presente rapporto è frutto di un'indagine realizzata dal gruppo di lavoro di Assistenza Tecnica di Invitalia S.p.A. ed elaborata a seguito di un'istruttoria formulata dalla Struttura tecnica di Presidio della Valutazione del "Programma Operativo Nazionale Città Metropolitane 2014–2020" (di seguito Programma o PON Metro), nella quale si esplicitavano obiettivi e contenuti. Tale indagine si inserisce nell'ambito delle attività previste dal Piano di Valutazione del PON Metro¹ e nello specifico fa riferimento alla scheda di valutazione "L'analisi dei modelli organizzativi attivati e sintesi di studi valutativi riguardanti le Agenzie per la casa"². Il rapporto elaborato dal gruppo di lavoro di Assistenza Tecnica di Invitalia S.p.A. è stato ultimato a fine 2017.

L'analisi svolta è configurabile come un'indagine conoscitiva, le cui risultanze sono funzionali ad irrobustire e qualificare il patrimonio di conoscenze, informazioni e dati necessari alla realizzazione delle valutazioni ed a rafforzare la fase di attuazione a beneficio degli Organismi Intermedi: nello specifico, l'indagine intende fornire un supporto conoscitivo a favore degli OI che sostengono interventi immateriali di inclusione attiva a partire dall'accesso ad una abitazione (servizi e strumenti per il *re-housing*, percorsi di reinserimento sociale, lavorativo, educativo e sanitario) volti alla "Riduzione del numero di famiglie con particolari fragilità sociali ed economiche in condizioni di disagio abitativo".

Per la realizzazione di questo obiettivo, il Programma promuove la creazione sui territori dell'**Agenzia sociale per la Casa** quale strumento di sviluppo di esperienze coerenti con il modello di **Housing First**.

Come sarà illustrato nel corso della trattazione, l'Agenzia per la Casa promossa dal PON Metro, in linea generale, svolge funzioni di coordinamento di tutti gli strumenti finalizzati al contrasto al disagio abitativo, tra cui anche servizi a favore di un'utenza che si colloca tra gli iscritti alle liste ERP (Edilizia Residenziale Pubblica) e coloro che accedono alla casa attraverso il mercato: l'intento è quello di facilitare l'incontro tra la domanda - espressa dai nuclei familiari più deboli - e l'offerta di alloggi da parte dei privati. Tale attività, oltre ad essere orientata a facilitare l'accesso alla casa, prevede anche l'erogazione di servizi di accompagnamento per l'inserimento lavorativo e sociale, in un'ottica di gestione e prevenzione delle emergenze e di inclusione attiva di individui e nuclei familiari a rischio di povertà. I percorsi di accompagnamento per l'inserimento lavorativo, sociale, educativo e/o sanitario sono considerati elemento fondante della strategia del Programma in questo ambito, in un'ottica integrata di iniziative contro il disagio e la povertà abitativa e di creazione per gli utenti di luoghi di riferimento multidimensionali (nella logica di *one stop shop*). In questo senso, il Programma propone di **replicare il modello già positivamente avviato in alcune aree urbane (Torino, Genova e Bologna)**.

Il presente studio nasce proprio dalla necessità di diffondere e valorizzare gli elementi peculiari delle esperienze già in corso di attuazione al fine di creare un luogo di sperimentazione e condivisione. Il focus di questa indagine è pertanto orientato a investigare il ruolo svolto dall'Agenzia per la Casa, intesa come struttura che rappresenta uno degli strumenti previsti dalle politiche integrate di contrasto alla povertà abitativa. In quest'ottica è quindi importante capire attraverso quali soluzioni organizzative e quali meccanismi di implementazione sono stati attivati in

¹ Il Piano di Valutazione del PON Metro è stato approvato dal Comitato di Sorveglianza il 27 luglio 2016 tramite procedura scritta (nota prot. n. 6617).

² La scheda di riferimento è la n. 8, avente per oggetto "L'analisi dei modelli organizzativi attivati e sintesi di studi valutativi riguardanti le Agenzie per la casa (ed altre tipologie di servizi offerti per il contrasto al disagio abitativo) in Italia e UE".

alcuni Comuni, nonché gli eventuali elementi di trasferibilità, integrazione tra i servizi offerti e i meccanismi di coordinamento adottati.

L'esercizio di valutazione è finalizzato a:

- fornire orientamenti operativi all'attuazione dei Piani Operativi (di seguito PO) degli Organismi Intermedi (di seguito OI) con riferimento alle azioni specifiche ivi previste;
- estendere le "pratiche" già sviluppate da alcune Autorità Urbane (AU) a tutti gli OI;
- costituire una base informativa teorica ed empirica necessaria per orientare la valutazione dei risultati pianificata nel Piano di Valutazione avente per oggetto il "Contrasto alla povertà abitativa e ruolo delle Agenzie per la Casa" e l'analisi dei processi di attuazione.

Nel primo capitolo, vengono presentati sia il quadro derivante dalla normativa, sia alcuni riferimenti teorici e si conclude con una **ricognizione delle esperienze in essere** tra gli Organismi Intermedi del PON.

Il secondo capitolo presenta gli approfondimenti effettuati in alcuni casi studio, mediante interviste strutturate rivolte agli esperti-responsabili di Agenzie per la Casa già operanti in un momento precedente all'avvio del Programma. Alle esperienze delle città prese in esame (Torino, Genova e Bologna) è stato aggiunto il caso di Milano, rilevante soprattutto in ragione di alcuni fattori connessi all'assetto organizzativo adottato. Le interviste sono nate con l'obiettivo di approfondire:

- le soluzioni organizzative e gestionali adottate;
- le modalità e gli strumenti di attuazione delle politiche integrate di contrasto alla povertà abitativa;
- il modo in cui viene interpretato il concetto di Housing First.

La terza parte dello studio, partendo dall'interpretazione del paradigma di Housing First, presenta una rassegna degli interventi contenuti nei Piani Operativi elaborati dalle Autorità Urbane da cui emerge – in termini generali - l'intento di considerare l'Agenzia per la Casa il punto di riferimento (one stop shop) per la presa in carico e la risoluzione del problema del disagio abitativo sul territorio.

Infine, nella quarta sezione, viene fornita una sintesi degli elementi più significativi emersi dall'indagine e alcuni spunti di riflessione.

Si forniscono, infine, in allegato al presente report :

- 1- gli atti del workshop del 23 febbraio 2017, organizzato dall'Autorità di Gestione del PON Metro per approfondire e condividere alcuni aspetti relativi alle politiche integrate di contrasto alla povertà abitativa, nel corso del quale i referenti di alcune Agenzie sociali per la Casa già costituite hanno presentato lo stato dell'arte e i risultati conseguiti;
- 2- una ricognizione puntuale dei progetti inseriti nei Piani Operativi (aggiornati ad aprile 2017) in relazione all'Azione 3.1.1 del PON Metro - Percorsi di accompagnamento alla casa per le comunità emarginate.

Abstract (english version)

The present report was developed by Invitalia's Technical Assistance Group, together with the Managing Authority's responsible officer of the evaluation of the National Operational Programme Metropolitan Cities. The goal was to implement the evaluation plan of the National Operational Programme Metropolitan Cities 2014-2020³ and its scheduled evaluation report *"Analysis of the implemented organizational models and synthesis of the evaluation studies regarding the Social Housing Agency"*. In relation to the different types of activities, provided by the Evaluation Plan, the analysis was mainly based on a survey, aiming to support and qualify the wealth of knowledge, information and data needed to undertake the evaluation and to strengthen the programme implementation phase in favor of Intermediate Bodies.

The study was developed in order to flank, through an expertise support, the implementation of the FSE Axis 3 specific objectives that have to support intangible inclusion actions starting from the housing access (re-housing services and tools, social, working, educational and health reintegration paths), with the objective of "reducing the number of families with social and economic vulnerabilities, living in awkward housing conditions".

In order to achieve the above-described objective, the Programme promotes the creation of the "Social housing Agency", spread out on the national territory, as a development tool based on the experience of the Housing First model. The aim is to facilitate the matching between the demands expressed by the weakest families and the supply of housing. This activity, besides being oriented to the housing access, provides also the supply of accompanying services regarding the working and social integration, with a perspective of preventing and managing the emergency and the active inclusion of individuals and families at a risk of poverty.

Such accompanying paths regarding working, social, educational and health integration, are the Programme's strategy founding elements, with an integrated approach for the house deprivation and poverty and a creation of a multidimensional reference place for the users (in the logic of a one stop shop). In this regard, the Programme has an explicitly aim to replicate the positive experiences undertaken by some urban areas (such as Torino, Genova and Bologna), identifying the National Operational Programme Metropolitan Cities as an essential and effective shared common knowledge among the 14 Metropolitan Authorities.

The present study arises from the necessity to implement and enhance – as explicitly stressed by the Programme – this knowledge in order to create a place of testing and sharing experiences.

The report is based on cognitive requirements, objectives and methodological guidance, expressed in the evaluation form regarding the Social Housing Agency, in implementation of the Programme's evaluation plan. The evaluation questions, formulated in the form, are functional to investigate theoretical and programmatic approaches based on national and European housing politics. Furthermore, the evaluation questions investigate on the organizational solutions and implementation mechanisms, in accordance with the Social Housing Agency model already established in Italy, exploring other possible elements of transferability and integration among services and coordination mechanism.

³ The Monitoring Committee in 27 June 2017 approved the evaluation plan through a written procedure (note n. 6617).

Below follows the goals of the evaluation exercise:

- provide operational guidelines for the implementation of the Intermediate Bodies' operational plans, with a reference to the specific actions when applicable;
- extend the "practices" already developed by some metropolitan cities to all the Intermediate Bodies;
- set up theoretical and empirical informative basis in order to shape the impact and the process evaluation and implement the action "prevention of the housing poverty and the role of the Social Housing Agency" in the period between 2019 and 2022, planned in the approved Evaluation Plan.

To fulfill the above-indicated needs, the study analyses mainly in the first chapter the regulatory environment, described in literature and detected from the case histories, then proceeds with an observation of the experiences within the Programme. Chapter two exposes in-depth analysis through case studies, provided in the form of interviews. The interviews were provided to the experts responsible for the implementation of the "Social Housing Agency" within the Programme. From those mentioned experiences (Torino, Genova and Bologna), it was added the case of Milano, diagnosed as a relevant case because of its organizational and financial structure. The interviews were based on the organizational and managerial solutions adapted, as well as on the methods and instruments of the social housing implementation politics. Moreover, there is a focus on the Housing First concept and its different methods of interpretations.

In part three, the study focuses on an overview of the operational plans elaborated by the metropolitan cities. It investigates the ways they are orienting their actions towards the realization of the Social Housing Agency, with their interpretation about the Housing First concept, becoming in this way the benchmark (one stop shop) for taking in charge of the issues regarding the housing deprivation.

In part four, there are synthesized considerations and insights to improve the strategies' implementation.

Lastly, attached to the study the following documentations:

1. Workshop documentations of 23 February 2017 that was organized by the Programme's Managing Authority to deepen and share integrated politics aspects aimed to prevent the housing poverty, with the intervention of Social Housing Agencies that submitted the state of art and their results achieved.
2. A specific survey on all the projects uploaded in the Operational Plans (data updated in April 2017), in relation to the Programme's action 3.1.1 "Housing accompanying paths for marginalized communities".

1. Riduzione del disagio e della povertà abitativa: contesto di riferimento e ambiti di intervento

Il presente capitolo presenta una sintesi dei principali approcci teorici su scala internazionale del modello Housing First in tema di contrasto alla povertà abitativa con un prima mappatura della letteratura di riferimento nonché una rassegna di casi in cui le Amministrazioni Comunali adottano tale approccio.

Viene inoltre analizzato il contesto “normativo” italiano in materia di contrasto all’esclusione sociale delineato prioritariamente dalle “Linee di Indirizzo per il Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta in Italia” adottate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e successivamente approvate in sede di Conferenza Unificata Stato-Regioni.

Un focus è infine riservato all’identificazione dei **destinatari delle politiche di contrasto alla povertà abitativa** in virtù delle informazioni ricavate nel corso delle interviste effettuate ai referenti delle Agenzie per la Casa già istituite presso alcune Amministrazioni Comunali.

1.1 La strategia del PON Metro: il modello “Housing First” e la promozione delle “Agenzie per la Casa”

La strategia del **Programma Operativo Nazionale plurifondo Città metropolitane 2014-2020** identifica, tra i tre driver costitutivi dell’Agenda Urbana nazionale definita dall’Accordo di Partenariato (AP), due driver di sviluppo progettuale:

1. “Smart city”, per il ridisegno e la modernizzazione dei servizi urbani per i residenti e gli utilizzatori delle città (Obiettivi tematici 2 e 4).
2. Promozione di pratiche e progetti di inclusione sociale, per i segmenti di popolazione ed i quartieri che presentano maggiori condizioni di disagio (interpretazione territoriale dell’Obiettivo tematico 9).⁴

L’analisi che segue si focalizza sul secondo **driver** che il Programma persegue attraverso il contrasto al “disagio abitativo”, ossia quello relativo all’**inclusione sociale**, che condivide i principi del paradigma *Housing First* (di seguito anche *HF*) e promuove la sperimentazione su base nazionale di percorsi individuali di inserimento lavorativo, sociale, educativo e sanitario e di accompagnamento alla casa, implementati anche attraverso le Agenzie sociali per la Casa⁵. L’approccio *Housing First* rappresenta un modello teorico di **contrasto della marginalità estrema, secondo il quale la casa è il punto di partenza per l’integrazione sociale dell’individuo o delle famiglie in condizioni di disagio**: tale approccio prevede un accompagnamento e una “presa in carico” multidimensionale dell’individuo finalizzato alla fuoriscita in maniera permanente dalla situazione di povertà o emarginazione.

I presupposti che hanno determinato la strategia del Programma sono riconducibili sia nell’Accordo di Partenariato, sia nell’analisi di contesto effettuata a monte della programmazione nella quale veniva evidenziato un incremento dei soggetti in condizione di esclusione sociale e ad un crescente e diffuso fenomeno di povertà abitativa. Attraverso la descrizione delle più recenti iniziative nazionali indirizzate al contrasto al disagio abitativo, quali ad esempio il Fondo per la Morosità Incolpevole, il Piano Casa del 2014, e con uno sguardo alle statistiche ufficiali indicative

⁴ PON Metro, pag. 17

⁵ PON Metro, pag. 174

delle dimensioni del fenomeno, il PON incardina la propria strategia di “inclusione sociale” seguendo un approccio olistico in cui la presa in carico della persona o del nucleo familiare in condizione di esclusione deve essere orientata, nel medio-lungo termine, alla cura dei differenti fattori di vulnerabilità e povertà abitativa.

Il Programma non si limita pertanto a suggerire l’adozione di un approccio alla soluzione del disagio abitativo ma promuove l’Agenzia per la Casa come soluzione organizzativa idonea a incidere sul fenomeno, in particolar modo con la programmazione dell’Azione 3.1.1 denominata “Azioni integrate di contrasto alla povertà abitativa”.

“La strategia dell’Asse promuove un modello comune in ogni Città metropolitana”⁶. Uno degli elementi fondanti di questa strategia è “la presa in carico integrata di individui e nuclei familiari in condizioni di vulnerabilità, disagio, deprivazione abitativa (nelle sue diverse manifestazioni definite nella tassonomia ETHOS⁷), che interviene applicando il paradigma Housing First, ovvero affrontando il problema della povertà abitativa, in una logica di prevenzione e di superamento”.

Nel PON tale strategia prende forma nella declinazione dell’**Obiettivo Specifico 3.1** “Riduzione del numero di famiglie con particolari fragilità sociali ed economiche in condizioni di disagio abitativo” laddove “il risultato atteso è la stabilizzazione di una situazione abitativa e sociale adatta alle esigenze individuali per i nuclei familiari e gli individui coinvolti, come conseguenza del superamento delle situazioni di criticità. La logica di intervento (derivata da studi recenti e innovativi che conducono all’approccio “Housing First”, Cfr. European Social Investment Package⁸) associa alla stabilizzazione abitativa l’intera efficacia delle misure integrate di inclusione attiva”⁹.

Per applicare in termini pratici il modello proposto dal Programma, è opportuno definire tre elementi fondamentali:

1. il *target* di riferimento delle azioni volte alla riduzione del disagio abitativo;
2. i servizi da attivare, sempre nel rispetto del paradigma *HF*, per conseguire i risultati attesi dal PON attraverso “misure integrate di inclusione attiva”;
3. le modalità organizzative per l’erogazione di tali servizi. Ciò serve a comprendere se gli interventi attivati dagli Organismi Intermedi con le risorse del PON prevedano l’attivazione di un’Agenzia per la Casa in ottica *one stop shop* con la fornitura diretta di servizi oppure mediante il coordinamento di servizi erogati da altri attori.

L’Obiettivo Specifico 3.1 sostiene l’inclusione attiva a partire dall’accesso ad una abitazione e/o il suo mantenimento nel tempo per gli individui e le famiglie in condizioni di vulnerabilità o emergenza abitativa ed è collegato al Risultato Atteso “R.A. 9.4” (Riduzione del numero di famiglie con particolari fragilità sociali ed economiche in condizioni di disagio abitativo) che nell’Accordo di Partenariato, identifica come target le persone e le famiglie in condizioni di disagio abitativo (cfr. “Persone che vivono in situazioni di sovraffollamento abitativo, in abitazioni prive di alcuni servizi e con problemi strutturali in percentuale sulla popolazione residente”).

A questo proposito, il PON offre una propria e peculiare definizione del **target di utenza** a cui intende rivolgere le Azioni, ossia “*gli individui e i nuclei familiari in condizione di povertà abitativa oppure a rischio rilevante di essa, che appartengono a gruppi sociali e target di popolazione in*

⁶ PON Metro, pag. 75

⁷ ETHOS - European Typology on Homelessness and Housing; Exclusion <http://www.feantsa.org/en/toolkit/2005/04/01/ethos-typology-on-homelessness-and-housing-exclusion>

⁸ <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=1044&newsId=1807&furtherNews=yes>

⁹ PON Metro pag. 78

situazioni di particolare fragilità (di reddito, fisica, psicologica o socioculturale) e sono incapaci di integrarsi e accedere ad una casa “adatta” al di fuori di una rete di protezione. A titolo esemplificativo si citano: donne vittime di violenza o che vivono a rischio di violenza domestica; persone dimesse da comunità terapeutiche, ospedali e istituti di cura o che potrebbero essere dimesse per accelerare il loro reinserimento; persone dimesse da istituti, case famiglia e comunità per minori, o da istituzioni penali; ospiti di dormitori, strutture di accoglienza notturna; famiglie in condizioni di morosità incolpevole legata alla perdita di lavoro, al basso reddito e/o a una particolare situazione familiare”¹⁰. Per rilevare i differenti target di riferimento su cui si interverrà con progetti specifici a livello territoriale, gli indicatori di realizzazione che vengono utilizzati sono i cosiddetti “Core Indicators” (C.I.), tra quelli contenuti nell’Allegato I del Reg. 1304/2013: “Partecipanti le cui famiglie sono senza lavoro (C.I. 12)” e “Altre persone svantaggiate (C.I. 17).

Il PON intende definire un target di beneficiari-partecipanti quanto più ampio possibile, con priorità accordata al target “Famiglie senza lavoro”, come emerge dagli indicatori individuati, lasciando alle Autorità Urbane un’ampia discrezionalità nell’individuare i destinatari delle azioni sulla base delle specifiche esigenze territoriali connesse alle “condizioni di vulnerabilità o emergenza abitativa”.

Rispetto alle **tipologie di servizi necessari** da attivare per favorire la riduzione del numero di famiglie in condizioni di disagio abitativo, la declinazione dell’Azione 3.1.1 “Azioni integrate di contrasto alla povertà abitativa” aiuta a comprendere meglio il modo in cui il PON intende perseguire la propria strategia di inclusione: “L’Azione sostiene la realizzazione di interventi multi-dimensionali e integrati d’inclusione attiva strutturati secondo il paradigma Housing First e rivolti ad individui e nuclei familiari con l’attivazione di un percorso per l’inserimento lavorativo, sociale, educativo e sanitario dedicato al superamento progressivo delle cause della povertà abitativa e la contestuale attivazione di un percorso di accompagnamento all’abitare (in tal senso è da intendersi come azione rivolta agli individui)”¹¹.

Con riguardo all’organizzazione dei servizi, il PON promuove il modello di “**Agenzia sociale per la Casa**” che si configura come uno degli strumenti idonei alla messa in opera di una strategia di inclusione integrata e rispondente alla logica “HF”.

Box 1 - Descrizione dell’Azione 3.1.1: Azioni integrate di contrasto alla povertà abitativa (PON Metro pag. 81):

La realizzazione di questo intervento sarà effettuata attraverso l’attivazione di un servizio sociale di “Agenzia sociale per la Casa” con funzioni di primo contatto, diagnosi multi-dimensionale e orientamento per individuare una soluzione “adatta” alle esigenze specifiche (abitative, sociali, giuridiche, linguistiche, etc.) espresse dai gruppi target operando come “one stop shop” (in tal senso è da intendersi come “azione per l’accesso ai servizi”).

L’attività è dedicata all’attivazione di “**Agenzie sociali per la Casa**” in ciascuna Città metropolitana (anche attraverso l’aggregazione di Comuni all’interno di ciascuna Città metropolitana), a partire dalle esperienze sperimentali di Torino, Genova e Bologna dove tale modello è già stato avviato. Tale strumento si configura come un nuovo servizio pubblico a finalità sociale, da sperimentare nelle restanti 11 Città Metropolitane capace di incorporare anche ulteriori nuove funzioni (es.

¹⁰ PON Metro, pag. 82

*diagnosi e orientamento) rispetto a quelle svolte da Torino, Genova e Bologna nonché estendendo il territorio di riferimento (si garantisce in ogni caso che tali Agenzie non riprodurranno servizi già erogati dalle Città metropolitane sul proprio territorio di competenza). L’Agenzia sociale per la casa opera mobilitando al suo interno diverse competenze (i.e. in ambito sociale, sanitario, economico, giuridico) in maniera da costruire un punto di riferimento unico per il disagio e la povertà abitativi, operando come **“one stop shop” multi-dimensionale** (evitando così che i soggetti in condizioni di disagio debbano rivolgersi ai vari sportelli comunali responsabili delle diverse procedure di attivazione dei vari servizi a cui accedere). Il valore aggiunto apportato dall’avvio di questa nuova “struttura”, rispetto ad altre possibili modalità di messa a sistema degli uffici pubblici, risiede nella capacità di intercettare la domanda/bisogno e di fornire una risposta adeguata e integrata: incorporando le competenze per operare in vari settori, l’Agenzia consente di individuare soluzioni abitative e percorsi di inserimento – anche occupazionale – adatti ai vari soggetti con cui entra in contatto. Nelle aree disagiate oggetto dell’Azione 3.3.1 è previsto **sempre un presidio da parte del servizio di Agenzia sociale per la Casa.***

Alla luce di quanto detto sopra, i **3 concetti chiave** che indirizzano l’attuazione delle “azioni integrate di contrasto alla povertà abitativa” previsti dal Programma sono:

- 1. Housing First:** l’approccio che deve guidare l’azione dell’attuatore rispetto all’identificazione del target e dei servizi;
- 2. Agenzia per la Casa:** la modalità organizzativa identificata per l’erogazione dei servizi;
- 3. one stop shop:** la modalità operativa per la presa in carico dell’utente in condizioni di disagio, destinatario finale dell’azione del PON.

La descrizione dell’Azione 3.1.1 non prescrive l’erogazione dei servizi multi-dimensionali da parte dell’Agenzia per la Casa e non precisa neanche da chi debbano essere erogati tali servizi: in questo modo è lasciata alle città **la discrezionalità circa l’individuazione e la selezione dei soggetti fornitori dei servizi**. Il Programma sostiene l’attivazione di un servizio sociale di Agenzia sociale per la Casa, non specificando peraltro dove tale servizio debba essere incardinato, se all’interno del Comune o presso altro ente, “con funzioni di primo contatto, diagnosi multi-dimensionale e orientamento”.

Anche i criteri di selezione delle operazioni approvati nel corso del Comitato di Sorveglianza in data 25 maggio 2016 non sono prescrittivi rispetto all’attivazione dell’“Agenzia per la Casa”, visto che non vi è alcuna indicazione rispetto ai criteri di ammissibilità o di valutazione degli interventi. È invece assegnata maggior rilevanza a “Impatto del Progetto”, declinato come di seguito:

- 1. “Miglioramento strutturale delle capacità operative di presa in carico (incremento del numero delle persone);**
- 2. Miglioramento strutturale della capacità di integrazione fra i servizi (incremento della qualità di erogare il servizio).”¹¹**

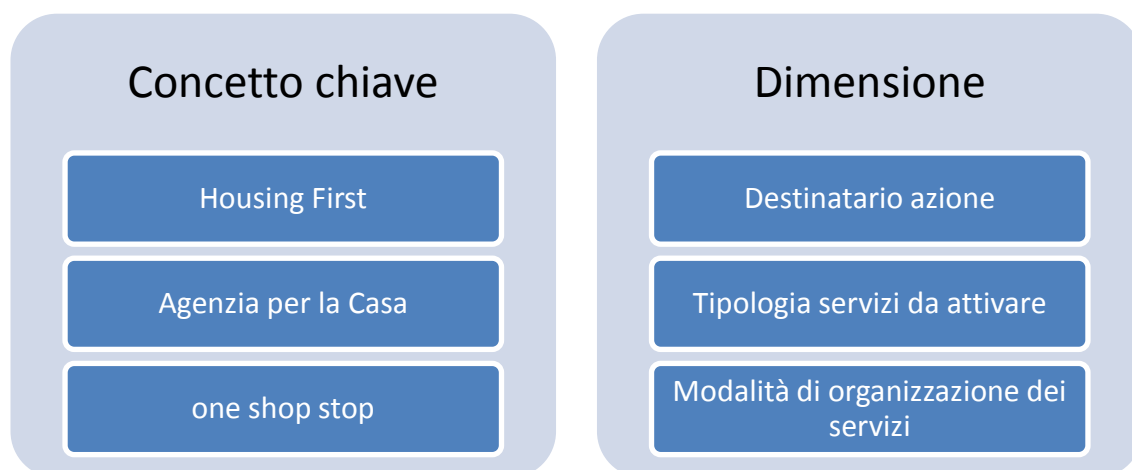
All’interno di ciascun Piano Operativo – e nello specifico nelle schede progettuali dell’Asse 3 – è dunque possibile rinvenire la progettazione di azioni multidimensionali a sostegno dell’inclusione abitativa a favore di differenti target di popolazione. Inoltre è possibile che un PO preveda una

¹¹ “Criteri di selezione delle operazioni – Metodologia e criteri per Asse e per Azione”, CdS del 25 maggio 2016

segmentazione dei singoli interventi in base ai servizi pianificati (es. un intervento volto ad intermediare domanda e offerta di alloggi, un intervento volto a fornire servizi di politiche attive del lavoro, un intervento volto ad azioni formative, o ancora un servizio finalizzato a integrare servizi sanitari) e sia al contempo pienamente rispondente alla logica dell'HF.

Il Programma lascia dunque una notevole autonomia alle Autorità Urbane nel combinare i **“tre paradigmi chiave”** emergenti dal PON (HF, Agenzia per la Casa e “one stop shop”) con le **“tre dimensioni”** principali che, simmetricamente, determinano le modalità di presa in carico del disagio abitativo:

1. Destinatari delle azioni (Target);
2. Tipologie di Servizi da attivare;
3. Organizzazione dei servizi.



Considerando l'impostazione adottata nel PON relativamente al contrasto al disagio abitativo, è opportuno esaminare sinteticamente i principi riconducibili all'approccio Housing First.

1.2 L'“Housing First” nelle “Linee di Indirizzo per il Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta in Italia”

In Italia, il documento di riferimento con cui il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha fatto proprio l'approccio “Housing First” è rappresentato dalle “Linee di Indirizzo per il Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta in Italia”¹² (di seguito Linee di Indirizzo). Le “Linee di Indirizzo”

¹² “Linee di Indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia”, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Federazione Italiana degli Organismi per le Persone Senza Dimora (fio. PSD), 2015. Le Linee di Indirizzo sono il frutto di un gruppo di lavoro coordinato dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali, Direzione Generale per l'Inclusione e le Politiche Sociali. Il gruppo si è avvalso della Segreteria Tecnica della fio.PSD (Federazione Italiana Organismi per le Persone Senza Dimora) e ha coinvolto, in particolare, le 12 città con più di 250 mila abitanti, dove il fenomeno è più diffuso. Del tavolo hanno fatto parte i diversi livelli di governo, rappresentati dalla Commissione Politiche Sociali della Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e dall'ANCI, oltre al Ministero delle Infrastrutture (DG per le Politiche Abitative).
<http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/poverta-ed-esclusione-sociale/Documents/Linee-di-indirizzo-per-il-contrasto-alla-grave-emarginazione-adulta.pdf>

sono state approvate in sede di Conferenza Unificata Stato Regioni il 5 novembre 2015 tramite un accordo tra il Governo, le Regioni, le Province Autonome e le Autonomie locali.

Il documento segna le linee strategiche e di orientamento per le politiche da attuare sui territori dagli enti locali. Infatti, sulla base del Titolo V della Costituzione – nonché in base alla legge 328/2000 (art. 8) – la potestà regolamentare in materia servizi e interventi rivolti alla grave marginalità appartiene a Regioni e Province Autonome, senza vincoli derivanti dalla normativa nazionale.

Le Linee di Indirizzo, seppur non vincolanti, sono fortemente “veicolanti” ed esaustive: il documento premette un forte impianto definitorio e dettaglia, attraverso estese e puntuali classificazioni, le differenti tipologie di servizi per il contrasto alla grave emarginazione nonché aspetti connessi alla gestione del modello *Housing First* descrivendo competenze necessarie, aspetti formativi e organizzativi, soluzioni operative ed evidenziando inoltre la necessità di integrazione intersettoriale tra servizi. Una definizione esaustiva dell’approccio *HF* viene data a pag. 27 delle Linee di Indirizzo¹⁴:

“Con Housing First si identificano tutti quei servizi basati su due principi fondamentali: il rapid re-housing (la casa prima di tutto come diritto umano di base) e il case management (la presa in carico della persona e l’accompagnamento ai servizi socio-sanitari verso un percorso di integrazione sociale e benessere). Secondo l’housing first solo l’accesso ad una abitazione stabile, sicura e confortevole può generare un benessere diffuso e intrinseco nelle persone che hanno vissuto a lungo un grave disagio (long term homelessness). Per le persone senza dimora la casa è il punto di accesso, il primo passo, l’intervento primario da cui partire nel proporre percorsi di integrazione sociale. Il benessere derivato da uno stato di salute migliorato, l’accompagnamento psicologico, assistenziale e sanitario garantiti dall’equipe all’utente direttamente a casa possono, come gli studi hanno dimostrato, essere vettori di una stabilità abitativa.”

Nel costruire questa definizione il documento ricorda che il modello HF ha un protocollo scientifico validato a livello internazionale e oggetto di prassi, sperimentazione e monitoraggio a livello europeo (Housing First Europe)¹³ ed internazionale (Housing First International).

Si precisa che l’approccio nasce e appare legato all’*homelessness* anche se le linee di indirizzo isolano un concetto differente, più ampio e più leggero, quale è l’*housing led*: *“Con housing led si fa riferimento a servizi, finalizzati sempre all’inserimento abitativo, ma di più bassa intensità, durata e destinati a persone non croniche. Lo scopo è assicurare che venga rispettato il diritto alla casa e l’accesso rapido ad un’abitazione. Per queste persone, ancora di più che nei programmi di housing first, bisogna lavorare sull’incremento del reddito attraverso percorsi di formazione/reinserimento nel mondo del lavoro e sul reperimento di risorse formali e informali sul territorio. L’obiettivo è rendere la persona nel breve periodo in grado di ricollocarsi nel mondo del lavoro e di reperire un alloggio in autonomia.”*¹⁴

Sono le stesse linee di indirizzo a dire che i concetti di *housing led* ed *housing first* possono considerarsi sinonimi, seppure riferiti a diversi target di riferimento.

Per ciò che interessa l’analisi delle azioni inserite nel PON Metro, va evidenziato che tramite l’Azione 3.1.1 si individua un target calzante con l’approccio *housing led*, ossia finalizzato all’uscita degli utenti dalla condizione di disagio abitativo e, contestualmente, alla ricollocazione in un contesto lavorativo.

<http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/poverta-ed-esclusione-sociale/focus-on/Poverta-estreme/Documents/Linee%20di%20indirizzo%20per%20il%20contrasto%20alla%20grave%20emarginazione%20adulta.pdf>.

¹³ “Housing First Guide Europe”, Nicholas Pleace, FEANTSA, the European Federation of National Organisations working with the Homeless, 2016, http://housingfirstguide.eu/website/wp-content/uploads/2016/06/HFG_full_Digital.pdf

¹⁴ “Linee di indirizzo”, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Federazione Italiana degli Organismi per le Persone Senza Dimora (fio. PSD), 2015, pag. 27

L'adozione di tali approcci implica l'avvio di politiche attive in cui il cuore dell'azione consiste in un forte impegno di tempo, risorse e personale nella ricerca di alloggi destinati ad ospitare i gruppi *target*. In aggiunta alla ricerca di un'abitazione è inoltre prevista la "presa in carico" individuale:

*"Oggi la "presa in carico" ha anche una definizione normativa, che deriva dall'attuazione del cosiddetto **Casellario dell'assistenza**, parte del più generale sistema informativo degli interventi e servizi sociali previsto dalla legge 328/2000, che trova proprio nel casellario la sua prima attuazione. In tale contesto, per presa in carico si intende: "la funzione esercitata dal servizio sociale professionale in favore di una persona o di un nucleo familiare in risposta a bisogni complessi che richiedono interventi personalizzati di valutazione, consulenza, orientamento, attivazione di prestazioni sociali, nonché attivazione di interventi in rete con altre risorse e servizi pubblici e privati del territorio"*¹⁵.

Il fattore determinante risiede nella capacità di integrazione tra servizi che ribalta anche la logica organizzativa delle Amministrazioni pubbliche che si sono occupate di politiche di inclusione. Una logica a "comparti stagni" in cui le competenze degli uffici sono assegnate sulla base delle funzioni appare dunque in conflitto con l'approccio dell'*HF* che orienta l'azione della PA ai gruppi *target*. In un simile approccio l'individuo o la famiglia destinataria del supporto pubblico dovrebbero semplicemente rivolgersi ad un unico punto di accesso, una sorta di sportello unico multidimensionale in grado di garantire una presa in carico totale dell'utente.

Ciò presuppone che lo sportello riesca ad operare in sinergia con diversi dipartimenti e/o persino con enti di diverso rango (Comune, Regione, Stato). Difatti le *Linee di Indirizzo*, facendo proprio un documento dell'OCSE¹⁶, auspicano forme di integrazione sia in senso verticale (Stato, Regioni, Comuni) che orizzontale (settori diversi dell'amministrazione pubblica, privato e privato sociale):

*"Con riferimento all'integrazione orizzontale nell'erogazione dei servizi si identificano le tre categorie di *collocation*, *collaboration*, *cooperation* a denotare i diversi gradi di intensità dell'integrazione"*¹⁷.

Si evidenzia come il PON Metro interiorizzi questa accezione di presa in carico attraverso il paradigma di *"one stop shop"*. Attualmente le *Linee di Indirizzo*, dovendo fornire ad ampio spettro orientamenti per la gestione della marginalità estrema, offrono sia definizioni e raccomandazioni su *target* estremamente marginali e politiche di gestione di situazioni "emergenziali" (servizi di strada, mense e centri di distribuzione, dormitori etc...), sia raccomandazioni su come, nell'ottica *housing led*, gestire gli alloggi per l'accoglienza prolungata degli utenti, ossia:

- limitare al massimo il turnover delle persone inserite in alloggio e legarlo in modo molto solido a specifici obiettivi del progetto personalizzato di ciascuno;
- curare in maniera attenta le dinamiche di mediazione con il contesto sociale e ambientale in cui l'alloggio è ubicato;
- garantire un presidio "leggero" della struttura attraverso operatori dotati di competenze specifiche nel campo della facilitazione e della mediazione relazionale.

Successivamente il documento descrive, in maniera approfondita, il modello della presa in carico dal punto di vista degli obiettivi, dei servizi, dell'organizzazione e delle professionalità¹⁸.

¹⁵ "Linee di indirizzo", Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Federazione Italiana degli Organismi per le Persone Senza Dimora (fio. PSD), 2015, pag. 28

¹⁶ OECD, Integrating Social Services for Vulnerable Groups, 2015, Parigi

¹⁷ "Linee di indirizzo", Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Federazione Italiana degli Organismi per le Persone Senza Dimora (fio. PSD), 2015, pag. 29

In particolare, va sottolineata la necessità di creare “*équipe territoriali multidisciplinari*” che sviluppino un forte orientamento all’individuo ed al contesto territoriale di riferimento. Il lavoro di “presa in carico” viene visto come un climax di obiettivi e risultati via via ascendenti, che parte dall’innesco di una relazione con il soggetto e - passando per l’identificazione di un percorso e di servizi socio-sanitari personalizzati - si conclude con la “restituzione” ad una comunità, che a sua volta viene vista come soggetto da sensibilizzare ai problemi della marginalità: “*Senza presa in carico comunitaria è probabilmente velleitario immaginare percorsi effettivi di inclusione sociale per moltissime persone senza dimora*”.¹⁹

Il documento si sofferma, inoltre, sulle professionalità necessarie alla costituzione delle équipes multidisciplinari:

*“Nell’ambito della Classificazione delle professioni dall’Istat sono identificate alcune cosiddette “Unità professionali” riconducibili alla filiera delle professioni sociali: in particolare, lo Psicologo, il Sociologo, l’Assistente sociale, l’Educatore, l’Operatore socio-sanitario (nell’Unità delle Professioni qualificate nei servizi socio-sanitari), il Mediatore interculturale, l’Esperto per il reinserimento di ex detenuti e il Tecnico della mediazione culturale (nell’Unità professionale dei Tecnici per il reinserimento e l’integrazione sociale), per i quali è possibile identificare non soltanto le principali caratteristiche, ma anche le competenze e le capacità (skill) che questi stessi soggetti ritengono fondamentalmente associate al lavoro svolto. A queste, in una logica di équipe multidisciplinare che permetta di affrontare la dimensione complessa delle problematiche legate alla grave marginalità, si affiancano le figure degli antropologi, degli etnologi, degli infermieri e dei medici.”*²⁰

Vengono descritte molto dettagliatamente anche le competenze necessarie, tecniche e relazionali, ed i bisogni di apprendimento fondamentali per i membri delle équipes. La visione che emerge è sicuramente ambiziosa sebbene consapevole delle problematiche innanzitutto organizzative. Una simile integrazione tra servizi rappresenta il superamento di visioni settoriali dell’idea di cura e di riabilitazione. Per questo motivo, il documento descrive gli interventi di “innovazione” politico-istituzionale ed organizzativa necessari per l’implementazione dell’HF.

Le linee di Indirizzo si concentrano sulle “strutture di accoglienza” e sulle comunità, sui requisiti di sostenibilità dei singoli “progetti HF” e sugli indicatori di risultato per la valutazione dei progetti stessi. Ai Comuni che si troveranno a dover attuare le politiche di contrasto all’emergenza abitativa, le Linee di Indirizzo forniscono alcune raccomandazioni generali di carattere strategico, poste al termine del documento:

“- superare l’approccio legato prevalentemente alle politiche sociali per allargare la visione a sistemi maggiormente integrati; il settore delle politiche sociali può rappresentare l’elemento di collegamento del processo ma una strategia complessiva necessita di un’integrazione fra i diversi settori delle politiche mettendo in connessione integrando le diverse competenze sia a livello nazionale che a livello locale ma soprattutto fra i diversi settori che compongono la città (salute, casa, ordine pubblico, istruzione, formazione, lavoro, amministrazione della giustizia, ecc.);

- una strategia integrata è quella capace di aggregare soggetti diversi della istituzione pubblica ma anche del mondo del profit e del no profit per costituire una cabina di regia che raccolga energie e risorse diverse, affiancando all’intervento riparativo un intervento di carattere promozionale che permetta di allargare il numero di risorse presenti attingendo all’interno delle

¹⁸ “Linee di indirizzo”, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Federazione Italiana degli Organismi per le Persone Senza Dimora (fio. PSD), 2015, pag. 59.

¹⁹ ibidem , pag. 63.

²⁰ ibidem , pag. 67.

comunità locali (comuni dell'hinterland, quartieri, social street, ecc.) ulteriori energie positive per l'efficacia e sostenibilità dell'intervento;

- assumere l'orizzonte della messa in atto di processi di salute della comunità, perché il fenomeno homeless è strutturale e non una emergenza; il benessere di una comunità locale non è un problema di salute che si realizza solo in un tempo presente, ma un percorso che si struttura e mantiene nel tempo. Questo approccio è direttamente connesso con lo sviluppo delle cosiddette "smart cities" dove agli aspetti tecnologici del vivere sia affiancato un aspetto di convivenza e coesione sociale."²¹

Dalle Linee di Indirizzo non si può, dunque, desumere un paradigma in grado di determinare applicazioni organizzative sul modello dell'Agenzia per la Casa, nella forma prevista nel PON Metro. L'approccio HF sembra fortemente orientato alla creazione di progetti in carico ad organizzazioni non governative, anche in forma privata, cooperativa o associativa, non necessariamente finanziate o collegate ad enti pubblici. In Italia, inoltre, non si riscontrano ulteriori atti di carattere consultivo e di indirizzo in cui l'approccio HF determini la costituzione di forme di organizzazione pubblica e procedure di integrazione multidisciplinare all'interno di una PA (integrazione orizzontale) o tra differenti PA (integrazione verticale).

Il modello di "Agenzia per la Casa come strumento operativo per l'attuazione dell'Housing First nelle città", così come disegnato dal PON Metro, è focalizzato su un target simile a quello dell'housing led, illustrato in precedenza e a cui si riferiscono le "Linee di Indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta"²², costruito su base empirica-sperimentale e fondato su alcune esperienze pionieristiche già operanti in alcune Città Metropolitane citate nel PON stesso (Genova, Torino, Bologna). A proposito dell'adozione del modello delle Agenzie per la Casa, "il PON Metro si propone di rafforzare le politiche introdotte dal Piano Casa, rafforzandone l'impatto sui 14 territori delle Città metropolitane e fornendo le condizioni metodologiche ed operative per allineare i diversi contesti rispetto alla questione dell'emergenza abitativa e per favorire la sperimentazione di strumenti innovativi previsti dal Piano Casa e non ancora attivati da alcuni governi regionali."²³

1.3 Modelli organizzativi per la presa in carico del disagio abitativo: soluzioni organizzative ed elementi di trasferibilità

"L'Housing First può essere definito come una **politica per la casa e di sostegno (riduzione del danno), diretta a persone senza dimora, dove l'accesso alla casa e il suo mantenimento sono allo stesso tempo antecedenti e svincolati da ogni altra tipologia di intervento**"²⁴.

L'Housing First è un approccio psico-sociale empirico di origine americana che nasce a New York nel 1992 per mano di **Sam Tsemberis**²⁵, psicologo greco-canadese che, operando come psicologo di comunità, si rende conto dell'importanza del fattore della stabilizzazione abitativa ai fini del superamento delle cause dell'homelessness²⁶ e fonda "Pathways to Housing"²⁷,

²¹ ibidem, pag. 79

²² ibidem, pag. 27

²³ PON Metro, pag. 11

²⁴ "Housing first: Successo, modelli e sfide politiche", Michele Lancione, Rivista: Psicologia di Comunità, Franco Angeli, 2015.

²⁵ https://en.wikipedia.org/wiki/Sam_Tsemberis

²⁶ Housing First: Ending Homelessness, Transforming Systems, and Changing Lives, Deborah Padgett M.P.H, Benjamin Henwood Ph.D., Sam Tsemberis Ph.D., Oxford University Press, 2015

<https://books.google.it/books?id=TPWACgAAQBAJ&pg=PA1&vq=1992&dq=inauthor%3A%22Sam%20Tsemberis%22&hl=it&pg=PR8#v=onepage&q=%22housing%20first%20was%20developed%20as%20a%20new%22&f=false>

²⁷ https://en.wikipedia.org/wiki/Pathways_to_Housing; <https://www.pathwayshousingfirst.org/>

l'organizzazione non governativa attraverso la quale comincia ad applicare empiricamente l'approccio da lui stesso teorizzato.

A distanza di anni dalla fondazione di *"Pathways to Housing"*, l'Housing First è divenuto un modello internazionale di successo, ampiamente studiato dalla letteratura, convalidato scientificamente e praticato nei più vari contesti urbani in tutto il mondo²⁸.

L'Housing First, nella sua versione originale, ha anche una codificazione, un manuale di riferimento, nella pubblicazione dello stesso Tsemberis, *"The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Health and Substance Use Disorders"*²⁹.

Già dal titolo viene evidenziato l'orientamento del modello "classico" di HF ad un **target di marginalità abitativa estrema e cronica**. I programmi attuati da *"Pathways to Housing"* sono focalizzati esclusivamente su un target di *"chronically homeless people"*, definiti sulla base di determinate caratteristiche. In particolare: "they have been continuously homeless for more than one year and suffer from mental or physical disabilities"³⁰.

Questo modello "classico" di HF assume un paradigma basato su alcuni principi cardine: la comprensione del bisogno della persona, un supporto che dura per tutto il tempo necessario; l'accesso ad appartamenti indipendenti situati in diverse zone della città (*scattered site housing*), la separazione del trattamento dal diritto alla casa, l'auto-determinazione del soggetto nelle scelte da fare, la definizione di un programma di supporto condiviso tra servizio sociale e utente (*recovery orientation*), la riduzione del danno³¹.

L'applicazione tsemberisiana dell'HF, applicata a un contesto tipico di *"most deprived people"*, ha poi subito le più disparate diversificazioni ed assemblaggi, adattandosi a differenti contesti ed adeguando target, politiche, soggetti attuatori, servizi, organizzazione e fonti finanziarie a seconda dei casi. Da questa ramificazione, sono derivate, in letteratura, differenti classificazioni. Quella che si ritiene più interessante viene rappresentata da **Pleace**³² che individua tre macro-tipologie di *"Forme-base"*:

- A. Pathways Housing First (PHF)** (modello originario di HF, di cui abbiamo già detto);
- B. Community Housing First (CHF):** rappresenta una sorta di applicazione dei principi HF allo "staircase approach" che prevede forme di coabitazione presso ex dormitori o alloggi sociali abbinando alcuni principi dell'HF (auto-determinazione, contributo all'affitto, riduzione del danno);
- C. Housing First Light Services (HFL):** sviluppato principalmente in paesi dove la problematica di homelessness viene affrontata attraverso servizi di assistenza "leggera" fornita da operatori sociali mobili (come nel Regno Unito). Il modello HFL non prevede l'erogazione

²⁸ Si rimanda, per approfondimenti biografici e scientifici al già citato articolo "Housing first: Successo, modelli e sfide politiche", Michele Lancione, Rivista: Psicologia di Comunità, Franco Angeli, 2015

²⁹ Nella sua ultima versione "Housing First Revised - The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction", Sam Tsemberis, Ph.D., Hazelden, 2015.

³⁰ "The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction", Sam Tsemberis, Ph.D., Hazelden, 2015, Introduction.

³¹ <http://www.fiopd.org/housing-first/>; "Scenari e pratiche dell'Housing First: Una nuova via dell'accoglienza per la grave emarginazione adulta in Italia", AA. VV. a cura di Caterina Cortese, FrancoAngeli, 2016, pag. 110 ss.: <https://books.google.it/books?id=8lacDQAAQBAJ&lpg=PA24&ots=owItp9rDhg&dq=separazione%20casa%20sostegno%20housing%20first&hl=it&pg=PA110#v=onepage&q&f=false>

³² Pleace N (2012) Housing First. European Observatory on Homelessness, http://www.feantsa.org/download/np_response6502075727440568644.pdf. Oppure: Pleace N and Bretherton J (2012) Will Paradigm Drift Stop Housing First from Ending Homelessness? Categorising and Critically Assessing the Housing First Movement from a Social Policy Perspective. In: Social Policy in an Unequal World: Joint annual conference of the East Asian Social Policy Research Network and the UK Social Policy Association, York, pp. 1–21, http://eprints.whiterose.ac.uk/75120/1/SPA_paper_Pleace_Bretherton.pdf

diretta di servizi ma solo un'azione di *brokerage*, ovvero di intermediazione tra la persona in situazione di disagio abitativo e i servizi territoriali. In realtà, secondo Pleace i servizi Housing First Light possono essere meglio intesi come *servizi di supporto all'housing sociale, servizi di sostegno abitativo per nuovi insediamenti (migranti), sostegno all'affitto*.³³

La terza tipologia è quella che appare più in linea con l'approccio proposto dal PON Metro poiché le azioni previste dal Programma possono essere indirizzate a una platea di beneficiari molto ampia: da situazioni di homelessness cronica, tipica delle altre due forme, sino a *"individui a rischio homelessness, famiglie, e altri gruppi specifici – includendo, almeno in linea teorica, chiunque si trovi in acuto bisogno abitativo"*³⁴.

Questa tipologia di servizi a supporto dell'abitare, denominata anche **"Rapid re-Housing"** (oppure **"Housing Led"** come nelle "Linee di Indirizzo per il Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta in Italia"), risulta assai più diffusa in Europa³⁵: *"Current practice in England shows that fidelity to the Housing First model is mixed. Whilst there are some services adopting the core philosophy of Housing First, others appear to be drifting from the model and can be described as 'Housing led' approaches due to their lower intensity of support, range and duration and targeting lower needs clients. A small number of projects represent a much greater drift from the model, and appear more akin to floating support with independent accommodation."*³⁶

Va precisato che in letteratura si adottano diverse classificazioni in merito ai servizi offerti in questo ambito: un tentativo di "tassonomizzazione" elaborato da Pleace e Bretherton, classifica i servizi anche in base alle tre tipologie citate sopra.

Tabella 1: A Taxonomy of 'Housing First' Services³⁷

Service offered	Pathways Housing First	Community Housing First	Housing First Light
Housing with security of tenure provided immediately or as soon as possible, scattered across the community	Yes	No	Yes
Uses subleasing/sub-tenancies	Yes	No	No
Apartments with security of tenure provided immediately in a shared/communal block	No	Yes	No

³³ "Innovare per includere: le sfide dell'approccio Housing first/Innovation for social inclusion: Challenges of Housing First", Caterina Cortese e Marco Iazzolino, Paper for the Espanet Conference "Sfide alla cittadinanza e trasformazione dei corsi di vita: precarietà, invecchiamento e migrazioni" Università degli Studi di Torino, Torino, 18 - 20 Settembre 2014, http://www.academia.edu/9095009/innovare_per_includere_le_sfide_dell_approccio_Housing_first_Innovation_for_social_inclusion_Challenges_of_Housing_First

³⁴ Michele Lancione, Rivista: Psicologia di Comunità, Franco Angeli, 2015, pag. 12-13

³⁵ Per un inquadramento dell'HF in Europa si veda "Innovare per includere: le sfide dell'approccio Housing first/Innovation for social inclusion: Challenges of Housing First", Caterina Cortese e Marco Iazzolino, Paper for the Espanet Conference "Sfide alla cittadinanza e trasformazione dei corsi di vita: precarietà, invecchiamento e migrazioni" Università degli Studi di Torino, Torino, 18 - 20 Settembre 2014, pagg. 6 ss.

³⁶ 'Housing First' or 'Housing Led'? The current picture of Housing First in England, Homeless Link, 2015 <http://www.homeless.org.uk/sites/default/files/site-attachments/Housing%20First%20or%20Housing%20Led.pdf>

³⁷ Pleace N and Bretherton J: (2012) Will Paradigm Drift Stop Housing First from Ending Homelessness? Categorising and Critically Assessing the Housing First Movement from a Social Policy Perspective. In: Social Policy in an Unequal World: Joint annual conference of the East Asian Social Policy Research Network and the UK Social Policy Association, York, pp. 11

Service users have to stop using drugs	No	No	No
Service users have to stop drinking alcohol	No	No	No
Service users have to use mental health services	No	No	No
Harm reduction approach	Yes	Yes	Yes
Uses mobile teams to provide services	Yes	No	Yes
Directly provides drug and alcohol services	Yes	Yes	No
Directly provides psychiatric and medical services	Yes	Yes	No
Uses case management/service brokerage	Yes	Yes	Yes

Per contestualizzare il contributo del PON Metro a tali politiche va premesso che il Programma prevede – a livello metropolitano – la definizione di Strategie di Azione Locale Integrate nelle quali sono previste misure di inclusione attiva associate a percorsi di accompagnamento all’abitare.

In questa cornice di riferimento, le Amministrazioni comunali sono chiamate a utilizzare efficacemente tutti gli strumenti utili al contrasto del disagio abitativo (cfr. pag. 11 del PON) quali ad esempio il Piano Casa, il Fondo per la morosità incolpevole, le diverse iniziative di Social Housing nonché le linee di finanziamento istituite – a vari livelli – per ridurre il costo dell’abitare. Il coordinamento di alcuni strumenti può essere affidato a una struttura comunale creata ad hoc denominata “Agenzia per la Casa”, come già avviene nel caso di Torino, Genova, Milano e Bologna.

In aggiunta alla promozione di strutture comunali la cui *mission* prioritaria è il contrasto al disagio abitativo, il Programma supporta le Autorità Urbane nella gestione della vulnerabilità e nella prevenzione della povertà abitativa attraverso l’avvio di percorsi multidimensionali di inclusione attiva e lavorativa a favore degli individui presi in carico. In definitiva, l’obiettivo perseguito dal Programma è l’integrazione tra diverse politiche di sostegno sulla base dell’assunto che la rimozione di fattori di povertà e/o esclusione sociale non può prescindere dall’analisi congiunta della situazione occupazionale e abitativa degli individui. Un ulteriore obiettivo – rientrante nella Strategia nazionale di lotta e contrasto alla povertà e assegnato al Programma nell’ambito dell’Accordo di Partenariato – riguarda la lotta alla marginalità estrema e individua come target gli individui senza fissa dimora e le comunità emarginate. Sulla base di tali premesse e in virtù delle evidenze emerse dall’analisi di contesto, le Autorità Urbane stabiliscono i target su cui focalizzarsi tramite la definizione di schede progettuali inserite nei Piani Operativi.

Va evidenziato che nell’applicazione dell’approccio HF possono essere numerosi gli enti e le organizzazioni coinvolte: nel modello Americano prevalgono le organizzazioni non governative (associazioni, cooperative, imprese sociali, fondazioni etc.) sin dagli albori di “*Pathways to Housing*” e fino alle più recenti politiche del Presidente Obama³⁸ e della campagna “100,000 Homes”³⁹ che vedono le “Comunità” al centro delle *policy* di HF.

In Europa, invece, in un contesto più adatto alla diffusione di forme di assistenza e presa in carico gestite da Pubbliche Amministrazioni, prendono forma modelli organizzativi misti, che alternano e graduano l’offerta di servizi tra pubblico e privato nelle forme più varie e disparate. I protagonisti dell’applicazione dell’approccio HF risultano comunque i privati (ONG, associazioni, imprese sociali, enti che operano in regime di partnership pubblico-privata, etc...) mentre le Pubbliche Amministrazioni svolgono un ruolo di programmazione strategica nonché di principali

³⁸ “Housing first: Successo, modelli e sfide politiche”, Michele Lancione, Rivista: Psicologia di Comunità, Franco Angeli, 2015, pag. 12

³⁹ https://en.wikipedia.org/wiki/100,000_Homes_Campaign

finanziatori delle azioni. In ambito europeo è rilevante menzionare la costituzione di “Housing First Hub”, all’interno di FEANTSA (European Federation of National Organisations working with the Homeless). Questo network di “sviluppatori” dell’HF è composto da ONG che supportano lo sviluppo del modello proposto dalla “Housing First Guide Europe”⁴⁰, una guida molto dettagliata progettata per spiegare come mettere in pratica l’HF.

Il Report “Housing First Europe”⁴¹ riporta i risultati⁴² delle politiche di HF in 5 città test (**Lisbona, Amsterdam, Copenaghen e Glasgow, Budapest**) fornendo solo poche informazioni in relazione al profilo organizzativo dei soggetti fornitori di servizi di HF. Da queste informazioni si desume solo in pochi casi un ruolo attivo di una Pubblica Amministrazione nell’erogazione di servizi ai vari gruppi target.

Nel caso di **Budapest**, che peraltro secondo lo studio disattende il paradigma HF, il coordinamento del progetto viene operato da una Agenzia Governativa che tuttavia si limita a coordinare e supportare finanziariamente o logisticamente, tramite la fornitura di alloggi, l’azione di varie “non-profit NGOs”. Sono proprio questi enti privati a relazionarsi con i destinatari delle azioni mentre altrove gli attori delle politiche sono per lo più ONG e al settore pubblico è riservato il compito di finanziare i progetti: è il caso della città di Amsterdam, la cui iniziativa è finanziata dalla “National Health Insurance”.

Il rapporto riporta inoltre alcuni recenti progetti realizzati nelle città di **Ghent, Gothenburg e Vienna**, degni di nota perché gli uffici comunali sviluppano e finanziano azioni di HF, in cooperazione con “social housing companies” e ONG, erogando servizi socio-sanitari rivolti a un target di “structurally homeless people”. Il caso più interessante affine a quello delle Agenzie per la Casa auspicato dal PON Metro è quello di **Copenaghen**.

Assunto anche a modello di HF a regia pubblica dallo “European Observatory on Homelessness”⁴³, il progetto **ACT in Copenhagen**⁴⁴ nasce nel 2010 per iniziativa del Comune, nell’ambito di una strategia nazionale di supporto agli *homeless*⁴⁵, finanziata tramite risorse pubbliche (comunali e nazionali). L’iniziativa attua un modello ampio e misto di HF rispetto alle 3 dimensioni analizzate (target, servizi, organizzazione). Dal punto di vista dei destinatari coinvolge, oltre a soggetti in condizione di homelessness cronica, anche altri target (madri single, disabili, persone con fragilità psichica, etc...). Dal punto di vista organizzativo, avvalendosi anche della collaborazione di attori privati e di altri comparti della Pubblica Amministrazione, il centro del progetto risiede in un **team multidisciplinare** che nel 2016 era strutturato come segue⁴⁶:

- 1 team leader;

⁴⁰ <http://housingfirstguide.eu/website/>

⁴¹ Busch-Geertsema, V., 2013a. Housing First Europe : Progress Report on a Social Experimentation Project. European Journal of Homelessness

⁴² Utile riferire i risultati che dalla ricerca emergono nelle cinque città test: “High housing retention rates have been achieved by four of the five projects and the only project where the results were less positive was the project in Budapest, which in many respects depart-ed from the principles of the Housing First approach.

Housing retention rates in Amsterdam and Copenhagen were extraordinarily high (over 90%, even when we focus exclusively at those persons who had been rehoused in the project more than a year ago). In Glasgow, for a smaller project with a group of homeless people generally seen as particularly difficult to house (users of illegal drugs, mainly heroin), a similarly impressive retention rate of over 90% was reported, and for the project in Lisbon the retention rate was still very near to 80% after running the project for more than three years and despite severe cuts in fund-ing in 2012.”.

⁴³ “How to Work with Housing Supports Methods in a Housing First Context”, EUROPEAN RESEARCH CONFERENCE Homelessness and Social Work in Europe Copenhagen, 23rd September 2015: <http://www.feantsaresearch.org/download/seminar-10-how-to-work-with-housing-supports-methods-in-a-hf-context-povlsen-egholm4435896603916870118.pdf>

⁴⁴ ACT è l’acronimo di per Assertive Community Treatment

⁴⁵ “The Homelessness Strategy in Denmark”, Finn Kenneth Hansen, 2010, <http://www.feantsaresearch.all2all.org/IMG/pdf/policy-review-1.pdf>

⁴⁶ <http://www.feantsaresearch.org/download/seminar-10-how-to-work-with-housing-supports-methods-in-a-hf-context-povlsen-egholm4435896603916870118.pdf>

- 10 social support workers (caseload 1:8);
- 2 social office workers - administrative authority;
- 1 nurse;
- 1 social and health service assistants;
- 1 psychiatrist (2 days a week);
- 2 addiction councilors (2 days a week);
- 1 job center worker - administrative authority (2 days a week).

Dal punto di vista dei servizi, il team multidisciplinare fornisce assistenza sociale, sanitaria, psicologica, in particolar modo relativamente a problemi legati alle dipendenze e di orientamento al lavoro.

Grazie a questa struttura, il progetto riesce a prendere in carico 75 persone per volta (avendo supportato, tra il 2010 ed il 2016, 143 casi) con un tasso di stabilizzazione abitativa del 90%, ottenuto avvalendosi di un mix di strumenti che vanno dall'edilizia pubblica residenziale di proprietà comunale ai sussidi all'affitto presso alloggi privati nonché alternando flessibilmente anche esperienze di autonomia e co-housing. Alla stabilizzazione si accompagnano livelli di qualità della vita che, in virtù dei servizi di presa in carico erogati, sono stati valutati come elevati, in riferimento ai target considerati.

In Italia il network di riferimento per l'HF è la "**fio.PSD Federazione Italiana Organismi per le Persone Senza Dimora**", che vede tra i soci, oltre alle numerose realtà associative e non governative, anche una decina di Comuni. Sotto l'egida della fio.PSD è nato, quasi a replicare il modello FEANTSA, il "**Network Housing First Italia (NHFI)**" che raggruppa circa cinquanta membri tra cui "Comuni, Onlus, Caritas, Cooperative sociali che lavorano nel contrasto alla grave marginalità e al disagio abitativo in 10 regioni (Piemonte, Veneto, Lombardia, Sicilia, Calabria, Emilia Romagna, Trentino Alto Adige, Toscana, Liguria, Friuli Venezia Giulia)"⁴⁷.

Il network mette in rete una trentina di progetti di HF significativi attuati da attori del terzo settore ad eccezione del **progetto AbiTO**⁴⁸ supportato dal Comune di Torino e comunque realizzato da una rete di ONLUS. Nel progetto, il Comune supporta le Organizzazioni "*attraverso i già esistenti servizi dedicati alle persone che versano in condizioni di grave emarginazione (sussidio, aiuto economico all'inserimento in alloggio, servizio sociale)*".

La costituzione di una struttura comunale di Agenzia per la Casa che opera come punto unico di contatto con l'utenza (*one stop shop*) – così come prevista dal PON – nel panorama delle politiche di HF, dà la possibilità ai Comuni di diventare attori protagonisti dell'attuazione del paradigma HF, insieme ai soggetti del terzo settore.

Il tema principale su cui le città dovranno misurarsi, indipendentemente dalle scelte che faranno in termini di modalità di erogazione dei servizi di HF, sarà quello relativo "*all'integrazione orizzontale nell'erogazione dei servizi*"⁴⁹ necessariamente svolti dalla Pubblica Amministrazione. L'approccio "*one stop shop*" impone una "*de-istituzionalizzazione di certe tipologie di servizi*"⁵⁰ di tipo socio-sanitario e un rovesciamento di prospettiva organizzativa e funzionale in capo al soggetto pubblico che lo adotta. Si tratta, quindi, di realizzare nei Comuni il "*modello strategico*

⁴⁷ <http://www.housingfirstitalia.org/>

⁴⁸ http://www.politichepiemonte.it/site/index.php?option=com_content&view=article&id=503:il-progetto-abito&catid=72:poverta&Itemid=93

⁴⁹ "Linee di indirizzo", Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Federazione Italiana degli Organismi per le Persone Senza Dimora (fio. PSD), 2015, pag. 29

⁵⁰ Consoli, T., Cortese, C., Molinari, P., Zenarolla, A. (2016), The Italian Network for Implementing 'Housing First Approach' in «European Journal of Homelessness», Volume 10, No. 1, pag. 3

integrato” richiesto dalle Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia nelle quali “l’obiettivo principale è quello di promuovere sul versante organizzativo e del case management sociale una azione trasversale sulle diverse dimensioni che alimentano la condizione di povertà, per intervenire con risposte complesse e funzionali al circuito della deprivazione e non solo alla mancanza di un alloggio”⁵³.

1.4 L’approccio al disagio abitativo adottato nel PON Metro

Le iniziative volte al contrasto del disagio abitativo, avviate con le risorse del PON Metro da ciascuna Autorità Urbana, prevedono percorsi multidimensionali disegnati su misura dei target di utenza individuati dal Programma e rientrano nella più generale Strategia di Azione Locale Integrata. L’assunto di fondo su cui è costruito il modello di azione promosso dal PON si fonda su due pilastri:

- 1) la presa in carico integrata degli individui in condizione di vulnerabilità e/o povertà abitativa in applicazione dell’approccio HF;
- 2) il coinvolgimento dei soggetti del terzo settore per ampliare e migliorare la gamma dei servizi da offrire in applicazione del paradigma dell’innovazione sociale.⁵¹

I **destinatari** (*target*) delle Azioni per la riduzione del disagio abitativo nell’ambito del PON Metro sono elencati nel Box n. 2. Tale elenco di target di utenza è stato utilizzato nelle interviste ai referenti delle Agenzie per la Casa oggetto dei casi studio di questa indagine (riportate nel capitolo successivo).

È stata impostata una classificazione di destinatari il più possibile esaustiva; ai target di utenza indicati dal PON, sono stati aggiunti quelli previsti dal Regolamento FSE e quelli emersi da classificazioni presenti in letteratura o di derivazione normativa.

Box 2 –Destinatari delle azioni per la riduzione del disagio abitativo

- Famiglie a basso reddito;
- Partecipanti le cui famiglie sono senza lavoro (C.I.12);
- Partecipanti le cui famiglie sono senza lavoro con figli a carico (C.I.13);
- Partecipanti che vivono in una famiglia composta da un singolo adulto con figli a carico (C.I. 14);
- Migranti, persone di origine straniera, le minoranze (comprese le comunità emarginate come i Rom) (C.I. 15);
- Partecipanti con disabilità (C.I. 16);
- Donne vittime di violenza o che vivono a rischio di violenza domestica;
- Persone dimesse da comunità terapeutiche, ospedali e istituti di cura – o che potrebbero essere dimesse per accelerare il loro reinserimento;
- Persone dimesse da istituti, case famiglia e comunità per minori o da istituzioni penali; ospiti di dormitori, strutture di accoglienza notturna;
- Famiglie in condizioni di morosità incolpevole legata alla perdita di lavoro, al basso reddito e/o a una particolare situazione familiare;
- Altre persone svantaggiate (C.I.17)

⁵¹ Sulla definizione di “innovazione sociale” si può fare riferimento, oltre alla vasta letteratura disponibile, alle disposizioni Regolamento europeo 1296/2013 relativo a un programma dell’Unione europea per l’occupazione e l’innovazione sociale (“EaSI”).

Il questionario somministrato ai referenti delle Agenzie per la Casa prevedeva alcune domande relative alla tipologia di servizi attivati: in sostanza, nel corso dell'intervista si è tentato di capire se vi fosse una maggiore propensione a erogare servizi per utenti in condizione di marginalità abitativa estrema e cronica (*Chronically homeless people*) oppure se il target di utenza dell'Agenzia fosse più ampio ed esteso ad ulteriori tipologie di utenza⁵².

Il target indicato dal PON è peraltro molto largo e tiene in considerazione oltre alle persone in condizione di povertà abitativa estrema anche i soggetti a rischio di povertà, in tal modo orientando l'HF anche alla prevenzione delle cause di povertà e/o ai fattori che possono aggravare le condizioni del disagio. Analogamente, per individuare i servizi erogati dalle Agenzie per la Casa oggetto di analisi è apparso opportuno strutturare il questionario adottando una "classificazione di servizi" rispondenti al paradigma *Housing First*⁵³.

Come evidenziato dalle *Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia*, dalla letteratura e dalla casistica riscontrata, una classificazione dei servizi di HF deve necessariamente tenere ben suddivisi e distinti i **servizi di re-housing** da quelli "accessori" relativi alla presa in carico. Gran parte degli studi in materia, a cominciare dal protocollo creato da Tsemberis, riferiscono ampiamente sulla necessità di una "separazione tra casa e sostegno". Normalmente a ciò si accompagna la libertà dell'individuo di aderire o meno ai servizi relativi al secondo blocco, senza tuttavia perdere il diritto di accedere ai servizi di *re-housing* previsti nel primo blocco, sulla base degli assiomi individuati dal modello originario "*Pathways Housing First (PHF)*"⁵⁴.



Il questionario utilizzato ha adottato una classificazione (elencata nel Box 3) che include buona parte dei servizi inseriti nelle *Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia* e nella letteratura citata.

Box 3 – Classificazione sintetica dei potenziali servizi erogati dalle azioni del PON per la riduzione dei disagio abitativo nel rispetto del paradigma housing first:

- **Servizi per il re-housing:**
 - servizi di intermediazione immobiliare;
 - incentivi all'alloggio;
 - fornitura di alloggio in *co-housing* in ex-dormitori;
 - fornitura di alloggio in *co-housing* in appartamenti;
 - comunità;
 - fornitura di alloggi singoli o familiari.

⁵² In tal modo è stato censito anche un altro target individuato dal Regolamento FSE: Homeless o persone colpite da esclusione abitativa (C.I.18).

⁵³ Classificazioni ben più corpose e consistenti sono presenti nelle "Linee di indirizzo per il contrasto alla grave emarginazione adulta in Italia", pagg. 20 ss..

⁵⁴ "Consumers are allowed to make choices—to use alcohol or not, to take medication or not—and regardless of their choices they are not treated adversely, their housing status is not threatened, and help continues to be available to them" Housing First, Consumer Choice, and Harm Reduction for Homeless Individuals With a Dual Diagnosis, Sam Tsemberis, PhD, Leyla Gulcur, PhD, and Maria Nakae, BA, Am J Public Health. 2004 April; 94(4): 651–656. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1448313/>.

- **Servizi di accompagnamento e presa in carico:**
 - servizi di segretariato sociale (amministrativi, informativi, legali, etc...)
 - percorsi di formazione (tecnica, linguistica, etc..);
 - politiche attive del lavoro e percorsi di reinserimento nel mondo del lavoro;
 - servizi di sostegno psicologico (relativo alle dipendenze, alla salute mentale, e alla socialità);
 - servizi di sostegno assistenziale e sanitario;
 - servizi di orientamento ed intermediazione (l'attore dell'HF si limita ad intermediare rispetto ad altri erogatori di servizi);
 - servizi di animazione e sensibilizzazione territoriale (l'attore dell'HF è fattore di coesione sociale nel territorio).

Allo scopo di valutare la terza dimensione relativa all'**organizzazione dei servizi**, alle **modalità di erogazione** ed ai **meccanismi di coordinamento tra soggetti coinvolti**, nella costruzione del questionario da somministrare ai referenti delle Agenzie per la Casa, in qualità di soggetto coinvolto nell'attuazione dell'approccio di HF, hanno assunto rilievo le questioni di seguito elencate.

Box 4 - Elementi fondamentali per la valutazione del modello organizzativo adottato dalla Agenzia per la Casa (ApC) per l'erogazione dei servizi di *Housing First*:

1. Caratteristiche soggettive, personalità dell'ApC:
 - a. ApC pubblica o privata;
 - b. ApC interna o esterna alla PA di riferimento (es. al Comune/Città Metropolitana);
2. Funzioni svolte;
3. Professionalità/Competenze di cui si dota per svolgere i servizi di HF (fornendo anche un dato quantitativo relativo alle risorse umane impiegate per ogni professionalità);
4. Analisi dei servizi di HF affidati all'esterno dell'ApC (Fornitori, meccanismi di affidamento e coordinamento);
5. Posizione organizzativa dell'ApC rispetto alla PA di riferimento;
6. Procedura di affidamento dei servizi di HF da parte della PA di riferimento;
7. Macrostruttura dell'ApC (uffici, dimensione delle aree organizzative in termini di Risorse umane);
8. Meccanismi di coordinamento/integrazione attivati per l'erogazione dei servizi di HF (tenendo presente la necessità di diagnosticare la risposta all'approccio "one stop shop");
9. Modalità di gestione amministrativa e finanziaria degli alloggi (intermediazione, assegnazione di ERP, co-housing, forme di incentivazione gestite);
10. Attività di informazione, comunicazione e promozione svolte sul territorio dalla ApC.

Le tre classificazioni riportate in precedenza sono utili per apprezzare il posizionamento delle Agenzie per la Casa già operative, rispetto al paradigma dell'HF e potrebbero essere anche utilizzate come base per successive elaborazioni nella definizione di strumenti di supporto sia per le fasi attuative (sorveglianza, gestione, monitoraggio, controllo degli interventi) che valutative.

2 Pratiche di “Agenzia per la Casa” nel contesto del PON Metro

Di seguito si riportano le interviste (realizzate nel mese di luglio 2017) ai referenti delle Agenzie per la Casa attivate nelle città di Bologna, Genova, Milano e Torino.

2.1 Bologna - Progetto “Housing first Co.Bo.” dell’Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (ASP)

Soggetto intervistato (nome): Monica Brandoli

Struttura/ufficio di appartenenza: Azienda pubblica di servizi alla persona del Comune di Bologna (di seguito indicata come ASP)

Ruolo: Responsabile del Servizio Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta (all’interno del quale è nato il Progetto Housing first Co.Bo.)

Ruolo/coinvolgimento nei progetti finanziati dal PON Metro: Gestione del progetto Housing first Co.Bo. parzialmente cofinanziato dal PON Metro.

Composizione della struttura/ufficio di appartenenza

N. persone impiegate: 4

Attività e mansioni: nell’area ci sono 3 assistenti sociali + 1 educatore, l’area attinge risorse e servizi amministrativi della area di staff dell’ASP (Azienda pubblica di Servizi alla Persona della Città di Bologna).

Inizio attività: 2014-2015

Ambito di riferimento:

- Città metropolitana
 Comune capoluogo

Motivazioni/ osservazioni in merito alla scelta dell’ambito

L’obiettivo è quello di avviare progetti di autonomia abitativa nei tempi previsti per l’accoglienza. **Housing First Co.Bo** si rivolge esclusivamente a fasce della popolazione senza dimora.

Il progetto si rivolge a:

- 1) adulti inseriti in strutture di accoglienza, in carico a servizi territoriali e/o servizi specialistici, con esigue fonti di reddito o con l’autonomia economica necessaria a sostenere un percorso;
- 2) persone da lungo tempo in strada con problematiche molteplici e complesse che non accettano l’ingresso in strutture di accoglienza.

Elementi caratterizzanti del Progetto Housing first Co.Bo.

In questo caso, l’approccio **Housing First** deve innanzitutto rispondere ad una delle forme più gravi di deprivazione materiale per le persone: l’assenza di una autonoma dimora, che elimina ogni libertà della persona. La relazione di aiuto nei confronti della persona senza dimora non è mai imposta. Si cerca, però, di sviluppare una strategia orientata alla persona, in cui si tutela la libertà e l’autodeterminazione. Le uniche “richieste” esplicitate alla persona che entra nell’appartamento sono relative agli obblighi che generalmente è tenuto a rispettare l’inquilino di un appartamento quali ad esempio: pagare il contributo pattuito generalmente attraverso le diverse forme di reddito minimo di inserimento; rispettare gli orari di riposo, non danneggiare l’appartamento, ecc.

La persona non è invece obbligata a seguire alcun percorso terapeutico (se non un incontro settimanale con l’operatore di riferimento) e può scegliere liberamente come farsi aiutare. Ogni persona ha un operatore referente, reperibile telefonicamente 24 ore su 24.

(Fonte: <http://informa.comune.bologna.it/iperbole/sportellosociale/servizi/2625/80039/>)

DESCRIZIONE DEL MODELLO ADOTTATO

(da ora per comodità, quando verrà riportata la dicitura “Agenzia per la casa” si dovrà intendere nel senso più ampio, comprensivo delle differenti soluzioni strutturali ed organizzative)

1. PRESUPPOSTI STRATEGICI

1.1 Quali sono le motivazioni alla base della decisione di realizzare l’Agenzia per la casa (fabbisogni/esigenze specifiche da affrontare, vincoli/opportunità normative, eventuale trasferimento di un’esperienza esterna, altro)?

La principale motivazione consiste nel fornire una risposta alle richieste poste dalle persone senza dimora. In particolare la richiesta/esigenza è quella di avere una propria casa, tramite l’inserimento in un percorso, su base volontaria, che risponda al protocollo classico dell’Housing First.

2. PERIMETRO DI INTERVENTO

2.1 Obiettivi dell’Agenzia per la casa.

La casa è il punto di partenza, e non di arrivo, di un percorso che la persona intraprende per migliorare la sua condizione.

2.2 Qual è il target dei destinatari individuato per i fruitori dei servizi offerti dall’Agenzia della casa?

- Famiglie a basso reddito;
- Partecipanti le cui famiglie sono senza lavoro (C.I.12);
- Partecipanti le cui famiglie sono senza lavoro con figli a carico (C.I.13);
- Partecipanti che vivono in una famiglia composta da un singolo adulto con figli a carico (C.I. 14);
- Migranti, persone di origine straniera, le minoranze (comprese le comunità emarginate come i Rom) (C.I. 15);
- Partecipanti con disabilità (C.I. 16);
- Donne vittime di violenza o che vivono a rischio di violenza domestica;
- Persone dimesse da comunità terapeutiche, ospedali e istituti di cura o che potrebbero essere dimesse per accelerare il loro reinserimento;
- Persone dimesse da istituti, case famiglia e comunità per minori o da istituzioni penali; ospiti di dormitori, strutture di accoglienza notturna;

- Famiglie in condizioni di morosità incolpevole legata alla perdita di lavoro, al basso reddito e/o a una particolare situazione familiare;
- Altre persone svantaggiate (C.I.17)

Il progetto è nato esclusivamente per gli Homeless (senza tetto).

Attraverso il PON METRO il target si è ampliato a:

- persone provenienti da percorsi di detenzione che non hanno più reti sul territorio;
- giovani migranti che non possono accedere ad altri progetti di accoglienza, con progetti migratori falliti e reti sociali del tutto assenti nel paese di accoglienza;
- persone con dipendenze attive e problematiche psichiatriche da lungo tempo senza dimora;

- ✓ persone LGBT oggetto di stigma da parte della propria rete familiare e territoriale, persone con recenti fratture famigliari e coppie, persone anziane, LGBT, neo-maggiorenni (immigrati).

2.3 I servizi dell’Agenzia si orientano maggiormente verso un target di destinatari in condizione di marginalità abitativa estrema e cronica (*Chronically homeless people*) oppure si estendono a target di utenza più ampi?

Il progetto si rivolge propriamente agli adulti in condizione di marginalità abitativa estrema e cronica. Con il PON e le sue risorse è stato possibile ampliarne il target.

2.4 Servizi offerti dall’Agenzia della casa.

- Servizi per il re-housing:
 - ✓ Servizi di intermediazione immobiliare;
 - Incentivi all’alloggio;
 - ✓ Fornitura di alloggio in co-housing in ex-dormitori;
 - ✓ Fornitura di alloggio in co-housing in appartamenti;
 - Comunità;
 - ✓ Fornitura di alloggi singoli o familiari;
 - Altro.

- Servizi di accompagnamento e presa in carico:
 - ✓ Servizi di orientamento ed intermediazione (l’attore dell’HF si limita ad intermediare rispetto ad altri erogatori di servizi);
 - ✓ *Assesment* propedeutico alla presa in carico;
 - ✓ Servizi di segretariato sociale (amministrativi, informativi, legali, etc...)
 - ✓ Percorsi di formazione (tecnica, linguistica, etc ...);
 - ✓ Politiche attive del lavoro e percorsi di reinserimento nel mondo del lavoro;
 - ✓ Servizi di sostegno psicologico (relativo alle dipendenze, alla salute mentale, e alla socialità);
 - ✓ Servizi di sostegno assistenziale e sanitario;
 - ✓ Servizi di animazione e sensibilizzazione territoriale (l’attore dell’HF è fattore di coesione sociale nel territorio);

In relazione ai **servizi di re-housing**, gli stessi sono stati attivati attraverso la stipula di un contratto con una cooperativa sociale selezionata tramite gara da ASP, che ricerca alloggi nel mercato immobiliare privato e offre la possibilità ai proprietari di dare in affitto un alloggio alla Cooperativa usufruendo di alcuni vantaggi quali:

- Canone di affitto (come da protocollo “Housing First Europe Guide”, viene chiesto agli ospiti il 30% del contributo , pari a circa 150 euro);
- eventuale ripristino e manutenzione dell’immobile;
- messa a norma di impianti;
- garanzia della riscossione del canone di locazione in caso di morosità
- spese sostenute dalla cooperativa.

Le risorse del PON Metro hanno consentito di migliorare le condizioni di permanenza all’interno delle strutture stesse, come la possibilità di riorganizzare gli spazi sino alla creazione di stanze singole. Questo ha influito positivamente sulle condizioni di privacy,

favorendo notevolmente l'erogazione dei servizi di accompagnamento e la presa in carico e l'applicazione ottimale dell'housing first.

Dal punto di vista dei **servizi di accompagnamento e presa in carico** è importante rilevare che l'équipe ASP coordina il gruppo di lavoro e le professionalità messe in campo dalla Cooperativa che prende in carico le persone, in forma multi-dimensionale, (psicologico, lavorativo, sanitario, collegato a dipendenze ,etc). È interessante evidenziare l'alto grado di accettazione di questi servizi in capo alle persone prese in carico. Il percorso è graduale anche nell'inserimento in alloggio, poiché anche a questa fase si accede su base volontaria. Non si può dare per scontato, trattandosi di senza tetto in condizione cronica, che la persona sia pronta a scegliere una dimora. Spesso le persone che necessitano di questo servizio hanno paura a lasciare la posizione in strada o il dormitorio.

2.5 Sono presenti sinergie con altre azioni/iniziative di inclusione sociale di cui beneficia l'Agenzia finanziate da altri Programmi o altre fonti finanziarie?

Non rilevate.

3. ORGANIZZAZIONE

3.1 Soggetti (interni ed esterni all'Agenzia) coinvolti nell'erogazione dei servizi e loro collocazione:

- **Soggetti interni (funzioni svolte dagli uffici, professionalità, tipologia di competenze (es. amministrative, assistenti sociali, psicologi etc.).**

Il personale interno del "Servizio" di ASP è costituito da 4 unità (3 assistenti sociali + 1 educatore) coordinano il programma "Housing First Co.Bo". Il Servizio si relaziona con lo staff di ASP per tutte le necessità di carattere amministrativo a partire dalla gestione delle procedure di gara.

- **Soggetti esterni (fornitori pubblici o privati di servizi, associazioni, cooperative, imprese, PA, etc).**

I servizi del Programma Housing First Co.Bo. sono erogati da una Cooperativa selezionata attraverso gara. La Cooperativa si interfaccia, a sua volta, da un lato con la comunità, servizi sociali e privato sociale per la presa in carico dei destinatari dei servizi, dall'altro, con i proprietari degli alloggi.

3.2 Come si collocano gli uffici dell'Agenzia rispetto al contesto organizzativo dell'amministrazione comunale (è incardinato nel comune o assume specifica forma giuridica, si colloca presso uno specifico assessorato/dipartimento o ha una collocazione autonoma a se stante)?

L'Azienda pubblica (ente Pubblico del comune) si relaziona con vari assessorati a seconda delle funzioni.

Il programma Housing first Co.Bo. si confronta in prima istanza con gli uffici preposti alle Politiche sociali e sanitarie (a Bologna le politiche per il sociale e quelle legate alla salute sono integrate).

3.3 In caso di Agenzia esterna o autonoma rispetto al Comune Capoluogo della Città Metropolitana, come sono affidati i servizi da parte del Comune all'Agenzia (uffici competenti di riferimento, procedura di affidamento individuata (gara, affidamento in house).

Il Contratto di servizio è novennale. Si lavora in attuazione di un piano, approvato annualmente.

3.5 Come si organizza l'Agenzia (es. dimensionamento e articolazione degli uffici funzione/servizio, target, aree territoriali coperte)?

L'Agenzia è strutturata sulla base dei servizi.

3.6 Come è assicurata la sinergia/coordinamento/integrazione tra gli attori coinvolti (all'interno del pubblico, tra pubblico e privato, tra privati)?

Attori coinvolti e fruitori dei servizi di Housing First hanno contatti continui e serrati con il Comune. Le persone trasferiscono la propria residenza nell'appartamento che viene loro assegnato. I contatti con il personale delle ripartizioni territoriali del Comune (circoscrizioni/quartieri) sono frequenti, in particolar modo con i servizi sociali territoriali dell'amministrazione.

3.7 Modalità di gestione amministrativa e finanziaria degli alloggi (es.: proprietà degli alloggi (pubblica o privata), eventuali partner, attività di intermediazione, gestione canoni).

La proprietà degli alloggi è in massima parte **privata**. Si lavora esclusivamente con singoli proprietari (non con fondi immobiliari o altri enti proprietari di immobili: es. banche, istituti etc...) poiché la realtà bolognese si è mostrata sensibile al problema del disagio abitativo e perché evidentemente l'Agenzia ha saputo creare un clima di fiducia.

Solo 6 alloggi risultano di edilizia popolare di proprietà ASP.

3.8 Eventuali attività di informazione, comunicazione e promozione intraprese sul territorio.

Tutto è orientato ad informare e direzionare il cittadino verso gli sportelli territoriali. Sito e social network vengono utilizzati solo per veicolare i cittadini verso gli sportelli.

4. FONTI DI FINANZIAMENTO

4.1 Quantificazione costi per gli interventi attivati

Prevalentemente il progetto è stato realizzato con risorse comunali + risorse PON.

4.2 Fonti finanziarie.

476.000 euro l'anno di cui 170.000 euro del PON Metro.

4.3 Partecipazione di fondi privati

4.3.1 Se sì, descrivere quali.

No.

4.3.1.1 Se no, perché?

Il sistema è stato concepito come servizio integralmente pubblico.

5. RISULTATI

5.1 Risultati conseguiti

I numeri del programma Housing first al 30.06.2017, dopo due anni di sperimentazione, sono i seguenti:

- 72 persone sono state inserite all'interno del programma;
- 30 sono gli appartamenti impiegati, di cui 6 di edilizia popolare (azienda dei servizi alla persona) e 24 reperiti nel mercato privato;
- tutti gli appartamenti sono in coabitazione, tranne un monolocale.
- Sono stati raggiunti ottimi risultati se si pensa che una persona inserita con un'intensità alta costa circa € 8.500 all'anno al Comune mentre i costi per la permanenza in un dormitorio sono pari a circa € 8.000.

5.2 Esiste un sistema di monitoraggio per misurare la riduzione del disagio abitativo?

Sì

5.3 Quali sono le maggiori difficoltà incontrate nell'attività di monitoraggio?

Nessuna rilevata.

5.4 Si può ritenere che il modello adottato dall' "Agenzia della casa" si basi sul presupposto teorico/strategico e programmatico (ad es. rispetto al presupposto dell'housing first, all'approccio one stop shop) del PON Metro oppure l'agenzia esercita la propria attività sulla

base di altri approcci, limitandosi all'erogazione di alcuni servizi (es. intermediazione immobiliare o forme diverse di assistenza sociale)?

Sicuramente. "Housing first Co.Bo" viene concepito e applicato nel rispetto del modello "Housing First Guide Europe".

5.4.1 Se sì, specificare in che termini.

Al di là del nome del programma, "Housing first Co.Bo" viene concepito e applicato nel rispetto del modello "Housing First Guide Europe" ed è nato proprio per sperimentare il modello classico dell'housing first da cui prende il nome. Nell'attuazione del modello si testimoniano particolari difficoltà nell'erogazione dei servizi di accompagnamento. Questi servizi devono essere orientati e modulati con diverso grado di intensità a seconda dei diversi soggetti presi in carico. Questo richiede un grosso sforzo ed è necessario un raccordo con i diversi erogatori di servizi in base alla tipologia della persona. Inoltre è sempre previsto che l'adesione del soggetto sia su base volontaria: considerando che molti individui presi in carico presentano una serie di sintomatologie.

6. VALUTAZIONE DI EFFICACIA

6.1 Punti di forza e criticità del modello adottato.

Il punto di forza più eloquente del modello che abbiamo adottato sta proprio nel vedere le persone migliorare la loro qualità di vita. Si tratta di un giudizio che non esprimiamo sulla base di valutazioni soggettive, ma in considerazioni di indicatori ben precisi del fenomeno che vanno dalla diminuzione di accessi ai pronti soccorsi, del numero di persone che si ammalano, anch'esso in diminuzione, dalla riduzione di fenomeni di microcriminalità.

Un elemento di criticità sta nel fatto che praticare l'housing first in un sistema di amministrazione pubblica è molto faticoso. Si possono inserire altre persone solo quando coloro che sono già nel Programma, "migliorano" la loro posizione e si abbassa il livello di necessità di assistenza. Questo determina costi di assistenza e risorse umane impiegate sempre crescenti nel tempo. L'accompagnamento all'autonomia è lento e difficile e con le risorse a disposizione del pubblico è difficile gestire questo fenomeno.

Altra criticità da rilevare, anche in un comune "ricettivo" come Bologna, è relativa al reperimento degli alloggi. Negli ultimi tempi si osserva la recrudescenza di un atteggiamento di chiusura anche a fronte di un affitto certo e di garanzie sicure. Non sempre si trovano appartamenti nel numero necessario a soddisfare il fabbisogno.

6.2 Quali elementi di difficoltà interna avete riscontrato (in particolare rispetto a capacità amministrative e decisionali, capacità tecnico-progettuali, livello di interesse del tema)?

Non rilevanti.

6.3 Quali elementi ritenete siano stati particolarmente utili o innovativi (in particolare rispetto a forme di finanziamento, aspetti amministrativi, temi e azioni ammesse, supporto gestionale,).

L'intero programma, così come descritto, è innovativo.

6.4 Sono presenti soluzioni e, in particolare, se presenti, esperienze di innovazione sociale, istituzionale e/o gestionale (es.: modelli di autocostruzione, compartecipazione di fondi immobiliari dedicati e fondi di investimento locali dedicati).

Non rilevate. Il programma è internamente fondato su coperture pubbliche.

7. L'AGENZIA DELLA CASA E IL PON METRO

7.1 Il PON Metro finanzia attività e rafforzamento della Agenzia?

Sì. Il PON contribuisce allo sviluppo e all' ampliamento del Programma sia in termini di target sia in termini di implementazione dei servizi resi, con particolare riferimento all'assetto dell'accoglienza. Con i fondi PON verranno finanziate la parte educativa, di accompagnamento, di "coaching all'abitare" in cui i destinatari vengono formati alla piccola manutenzione e gestione dell'alloggio. Indirettamente, il cofinanziamento dei servizi, rende disponibili risorse per gli affitti e consente di collocare i destinatari in stanze singole più confortevoli. Un altro elemento rilevante è relativo al paradigma Housing First, che è differente dalla transizione abitativa (oggetto dell'intervista successiva) e non prevede quindi che le persone che stanno usufruendo di questo servizio, escano e siano sostituite da altre. L'alloggio diventa la loro residenza a tutti gli effetti.

Parallelamente, grazie all'utilizzo delle risorse messe a disposizione dall'Asse 4 del Pon Metro e a una linea di finanziamento sul PON INCLUSIONE Sociale, si stanno ristrutturando appartamenti per ricavare posti letto a beneficio di persone che rimangono fuori dalle altre iniziative di inclusione (es. anziani, coppie, giovani adulti provenienti da comunità per minori, LGBT). Anche questo contribuirà al miglioramento dei servizi di re-housing e presa in carico.

7.2 Se sì, descrivere quali sono gli interventi (i progetti) di riferimento finanziati tramite il PON Metro.

Ad oggi il PO di Bologna prevede un progetto unitario.

7.3 Se sì, descrivere gli sviluppi previsti.

In questa fase prevediamo sicuramente il miglioramento quali-quantitativo dei servizi già erogati.

2.2 Bologna – Progetto “Transizione Abitativa” dell’Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (ASP Bologna)

Soggetto intervistato (nome): Simona Cavallini

Struttura/ufficio di appartenenza: ASP - Azienda pubblica di servizi alla persona (Azienda che gestisce alcune azioni di contrasto al disagio abitativo per conto del Comune attraverso contratto di servizi)

Ruolo: Responsabile del “Servizio Transizione Abitativa” (TA) - ASP Comune di Bologna

Ruolo/coinvolgimento nei progetti finanziati dal PON Metro: coinvolta, in qualità di esperta, nella fase di redazione del Piano Operativo del Comune nell’ambito del PON METRO

Composizione della struttura/ufficio di appartenenza

N. persone impiegate: 4

Attività e mansioni: 2 amministrativi e 2 assistenti sociali

Inizio attività: 2012

Ambito di riferimento:

- Città metropolitana
- Comune capoluogo

Motivazioni/ osservazioni in merito alla scelta dell’ambito:

L’ambito territoriale di riferimento è il Comune, ma questo non esclude che i soggetti presi in carico, qualora abbiano esigenza di spostarsi fuori dal territorio comunale, vengano ugualmente assistiti e supportati.

DESCRIZIONE DEL MODELLO ADOTTATO ⁵⁵

(da ora per comodità, quando verrà riportato “Agenzia per la casa” si dovrà intendere nel senso più ampio, sempre comprensivo delle differenti soluzioni strutturali ed organizzative)

1. PRESUPPOSTI STRATEGICI

1.2 Quali sono le motivazioni alla base della decisione di realizzare l’Agenzia per la casa (fabbisogni/esigenze specifiche da affrontare, vincoli/opportunità normative, eventuale trasferimento di un’esperienza esterna, altro)?

L’Azienda Pubblica di Servizio alla Persona - ASP ha sempre lavorato sul tema dell’abitare poiché Bologna è sempre stata una città che ha avviato sperimentazioni sul tema. Il perdurare della crisi economica ha fatto sì che gli ambiti di intervento si siano notevolmente ampliati - ad esempio a famiglie monoreddito che hanno perso l’unica fonte di sostentamento - e ha moltiplicato i fattori che col tempo possono rendere manifesta l’emergenza abitativa, come la crescita del precariato e l’aumento del numero di sfratti per morosità incolpevole. Alla luce di tali mutamenti è nata l’idea di creare un servizio di “**Transizione Abitativa (TA)**”, ovvero una **soluzione di accoglienza temporanea** (mediamente di 18 mesi, rinnovabili di 6) all’interno di alloggi pubblici non rientranti nel patrimonio ERP, cioè di Edilizia Residenziale Pubblica, per nuclei familiari nei quali al 90% sono presenti minori.

Il servizio TA è una risposta a una specifica forma di bisogno e di target. Per altre esigenze e altri target sono stati previsti, infatti, altri servizi, come quelli di accompagnamento e di assistenza, diversificati a seconda del livello di disagio. Per esempio, è cosa diversa accompagnare un soggetto che ha bisogno di un lavoro, da chi invece pur avendo una occupazione necessita di un’integrazione salariale poiché scarsamente remunerata.

⁵⁵ In questo caso il soggetto preso in esame non è l’Agenzia della casa (poiché tale struttura sarà istituita grazie al finanziamento del PON Metro) ma la struttura di gestione del servizio “Transizione abitativa”.

2. PERIMETRO DI INTERVENTO

2.1 Obiettivi dell'Agenzia per la casa.

Rispondere in maniera flessibile e integrata al disagio abitativo nelle sue varie manifestazioni.

2.2 Qual è il target dei destinatari individuato quale fruitore dei servizi offerti dall'Agenzia della casa?

- Famiglie a basso reddito
- Partecipanti le cui famiglie sono senza lavoro (C.I.12);
- Partecipanti le cui famiglie sono senza lavoro con figli a carico (C.I.13);
- Partecipanti che vivono in una famiglia composta da un singolo adulto con figli a carico (C.I. 14);
- Migranti, persone di origine straniera, le minoranze (comprese le comunità emarginate come i Rom) (C.I. 15);
- Partecipanti con disabilità (C.I. 16);
- Donne vittime di violenza o che vivono a rischio di violenza domestica;
- Persone dimesse da comunità terapeutiche, ospedali e istituti di cura – o che potrebbero essere dimesse per accelerare il loro reinserimento;
- Persone dimesse da istituti, case famiglia e comunità per minori o da istituzioni penali; ospiti di dormitori, strutture di accoglienza notturna;
- Famiglie in condizioni di morosità incolpevole legata alla perdita di lavoro, al basso reddito e/o a una particolare situazione familiare;
- Altre persone svantaggiate (C.I.17)

2.3 I servizi dell'Agenzia si orientano maggiormente verso un target di destinatari in condizione di marginalità abitativa estrema e cronica (*Chronically homeless people*) oppure si estendono a target di utenza più ampi?

La transizione abitativa opera con un target più ampio mentre la marginalità abitativa estrema e cronica viene trattata con il servizio di Housing First Co.Bo.

2.4 Servizi offerti dall'Agenzia della casa.

- Servizi per il re-housing:
 - Servizi di intermediazione immobiliare (poco tramite le coop a cui affidano i servizi per le famiglie più pronte all'autonomia);
 - Incentivi all'alloggio;
 - Fornitura di alloggio in co-housing in ex-dormitori;
 - Fornitura di alloggio in co-housing in appartamenti;
 - Comunità;
 - Fornitura di alloggi singoli o familiari;
 - Altro.....
- Servizi di accompagnamento e presa in carico:
 - Servizi di orientamento ed intermediazione (l'attore dell'HF si limita ad intermediare rispetto ad altri erogatori di servizi); (accompagnamento all'autonomia)
 - Assessment propedeutico alla presa in carico;
 - Servizi di segretariato sociale (amministrativi, informativi, legali, etc...);
 - Percorsi di formazione (tecnica, linguistica, etc ...);
 - Politiche attive del lavoro e percorsi di reinserimento nel mondo del lavoro;

- Servizi di sostegno psicologico (relativo alle dipendenze, alla salute mentale, e alla socialità);
- Servizi di sostegno assistenziale e sanitario;
- Servizi di animazione e sensibilizzazione territoriale (l'attore dell'HF è fattore di coesione sociale nel territorio);
- Altro

2.5 Sono presenti sinergie con altre azioni/iniziative di inclusione sociale di cui beneficia l'Agenzia finanziate da altri Programmi o altre fonti finanziarie?

No, il servizio è sostenuto finanziariamente solo dal Comune.

3. ORGANIZZAZIONE

3.1 Soggetti (interni ed esterni all'Agenzia) coinvolti nell'erogazione dei servizi e la loro collocazione:

- **Soggetti interni (funzioni svolte dagli uffici, professionalità, tipologia di competenze (es. amministrative, assistenti sociali, psicologi etc ...))**

I soggetti interni all'ASP che seguono il servizio di transizione abitativa sono 4 (amministrativi e assistenti sociali).

- **Soggetti esterni (fornitori pubblici o privati di servizi, associazioni, cooperative, imprese, PA, ...).**

Il servizio viene erogato da consorzi/cooperative del terzo settore al quale viene affidato attraverso procedure di gara il servizio. L'équipe che opera nel servizio TA è composta da psicologi, educatori, assistenti sociali e altre professionalità legate al sociale.

3.2 Come si collocano gli uffici dell'Agenzia rispetto al contesto organizzativo dell'amministrazione comunale (è incardinato nel comune o assume specifica forma giuridica, si colloca presso uno specifico assessorato/dipartimento o ha una collocazione autonoma a se stante)?

L'ASP è un ente Pubblico di proprietà del Comune di Bologna. Esso è il soggetto responsabile del servizio, che si relaziona con i vari assessorati a seconda delle esigenze. In particolare per la Transizione Abitativa gli uffici di riferimento sono l'Area Benessere di Comunità e il Settore Politiche Abitative.

3.3 In caso di Agenzia esterna o autonoma rispetto al Comune Capoluogo della Città Metropolitana, come sono affidati i servizi da parte del Comune all'Agenzia (uffici competenti di riferimento, procedura di affidamento individuata (gara, affidamento in house , etc)

Il Comune affida i servizi all'ASP attraverso un contratto di servizio di durata novennale, che prevede annualmente l'approvazione di un piano operativo.

3.4 Come si organizza l'Agenzia (es. dimensionamento degli uffici, articolazione degli uffici in base alla funzione/servizio, al target, alle aree territoriali coperte)?

L'ASP è strutturato in base ai servizi erogati.

3.5 Come è assicurata la sinergia/coordinamento/integrazione tra gli attori coinvolti (all'interno del pubblico, tra pubblico e privato, tra privati)?

Gli attori coinvolti (ACER, Servizi sociali, Politiche abitative) collaborano sui diversi ambiti in sinergia tra loro.

3.6 Modalità di gestione amministrativa e finanziaria degli alloggi (es.: proprietà degli alloggi (pubblica o privata), eventuali partner, attività di intermediazione, gestione canoni, etc).

Gli alloggi sono pubblici e non rientranti nel patrimonio ERP. Essi sono gestiti da consorzi/cooperative, che si aggiudicano il servizio attraverso gara.

3.7 Eventuali attività di informazione, comunicazione e promozione intraprese sul territorio.

La comunicazione avviene principalmente attraverso il sito e i canali social e ha tra i principali obiettivi: orientare e informare gli utenti su quali siano le risorse presenti sul territorio, indirizzare il cittadino verso gli sportelli territoriali.

4. FONTI DI FINANZIAMENTO

4.1 Quantificazione costi per gli interventi attivati

Non rilevabile

4.2 Fonti finanziarie.

Risorse comunali

4.3 Partecipazione di fondi privati

4.3.1 Se sì, descrivere quali.

No

4.3.2 Se no, perché?

.....

5. RISULTATI

5.1 Risultati conseguiti

Il progetto, con il quale sono stati resi disponibili **156 appartamenti**, ha risposto concretamente ai bisogni di **145 nuclei familiari**, per un totale di circa **700 persone**.

5.2 Esiste un sistema di monitoraggio per misurare la riduzione del disagio abitativo?

La riduzione del disagio abitativo viene misurata attraverso la registrazione degli ingressi e delle uscite dei soggetti che usufruiscono del servizio. Questi dati sono archiviati in un file dedicato.

5.3 Quali sono le maggiori difficoltà incontrate nell'attività di monitoraggio?

Non si riscontrano particolari criticità.

5.4 Si può ritenere che il modello adottato dall' Agenzia della casa si basi sul presupposto teorico/strategico e programmatico (ad es. rispetto al presupposto dell'housing first, all'approccio one stop shop) del PON Metro oppure l'agenzia esercita la propria attività sulla base di altri approcci, limitandosi all'erogazione di alcuni servizi (es. intermediazione immobiliare o forme diverse di assistenza sociale)?

L'approccio seguito è senza dubbio multidimensionale anche se, a differenza del modello classico di **housing first**, non si mira a collocare i destinatari all'interno di soluzioni abitative definitive, ma ad orientarli ed accompagnarli verso l'autonomia.

5.4.1 Se sì, specificare in che termini.

L'approccio adottato è in linea sia con il concetto di housing first che con la **metodologia one stop shop**. Il soggetto/nucleo viene preso in carico, ottiene l'alloggio di cui necessita e, attraverso i servizi messi in campo all'interno del progetto, viene accompagnato verso l'autonomia da tutti i punti di vista (lavorativo, economico, sanitario, etc.)

6. VALUTAZIONE DI EFFICACIA

6.1 Punti di forza e criticità del modello adottato.

Il punto di forza è sicuramente legato al fatto che in un territorio come quello di Bologna si è riuscito a mettere al centro la persona, costruendo una rete di primo soccorso ed accompagnamento personalizzato e frutto di un'analisi ben strutturata.

Con riferimento alle criticità incontrate, le stesse sono state in parte risolte.

6.2 Quali elementi di difficoltà interna avete riscontrato (in particolare rispetto a capacità amministrative e decisionali, capacità tecnico-progettuali, livello di interesse del tema)?

Una grande difficoltà riguardava la mancanza di dati sul settore e di altre esperienze da prendere come termine di confronto, modello o riferimento. Un altro elemento di difficoltà era rappresentato dall'assenza di momenti di confronto all'interno dell'amministrazione Comunale tra funzioni e settori dipartimentali diversi. Tuttavia, il percorso che ha portato all'attuale integrazione dei servizi è stato faticoso, ma di successo.

6.3 Quali elementi ritenete siano stati particolarmente utili o innovativi (in particolare rispetto a forme di finanziamento, aspetti amministrativi, temi e azioni ammesse, supporto gestionale).

n.d.

6.4 Sono presenti le soluzioni e, in particolare, se presenti, le esperienze di innovazione sociale, istituzionale e/o gestionale (es.: modelli di autocostruzione, compartecipazione di fondi immobiliari dedicati e fondi di investimento locali dedicati).

n.d.

7. L'AGENZIA DELLA CASA E IL PON METRO

7.1 Il PON Metro finanzia attività e rafforzamento della Agenzia?

Attraverso le risorse del PON METRO si prevede di attivare la costituzione dell'Agenzia sociale per la casa.

L'ASP è responsabile della pubblicazione di un bando di co-progettazione che coinvolga i soggetti associativi e del terzo settore necessari per sviluppare l'intervento.

Il servizio prevede che sia l'ente attuatore a contattare direttamente il proprietario di casa privato, prendendo in affitto l'immobile di sua proprietà. Si tratta quindi di un contratto di locazione tra il Comune/Ente attuatore e il proprietario. È l'ente attuatore che corrisponderà direttamente il canone di locazione e dovrà garantire la conservazione della qualità dell'edificio. In questo modo tutte le problematiche che generalmente ricadono sul proprietario di casa diventano competenza dell'ente attuatore stesso che, in collaborazione con i servizi territoriali, seleziona gli inquilini, svolge tutte le pratiche amministrative e burocratiche, riscuote i canoni presso i soggetti che usufruiscono del servizio, si occupa della manutenzione ordinaria dell'appartamento. L'ente attuatore offre anche un lavoro sociale agli inquilini affinché siano in grado di sostenere l'affitto e offre percorsi di orientamento e affiancamento (ricerca servizi, ricerca lavoro, etc.).

7.2 Se sì, descrivere quali sono gli interventi (i progetti) di riferimento finanziati tramite il PON Metro.

Vedi sopra

7.3 Se sì, descrivere gli sviluppi previsti.

Vedi sopra

2.3 Genova - Agenzia Sociale per la Casa del Comune

Soggetto intervistato (nome): Chiara Rodi

Struttura/ufficio di appartenenza: Direzione politiche per la casa - Agenzia Sociale per la Casa del Comune di Genova

Ruolo: assistente sociale **In carica dal:** 2010

Ruolo/coinvolgimento nei progetti finanziati dal PON Metro: L'Agenzia per la casa collabora con i Servizi sociali per l'asse III del PON METRO.

Composizione della struttura/ufficio di appartenenza N. persone impiegate: 5

Attività e mansioni: 2 figure amministrative, 2 assistenti sociali, 1 figura giuridica

Inizio attività: 2010

Ambito di riferimento:

- Città metropolitana**
 Comune capoluogo

Motivazioni/osservazioni in merito alla scelta dell'ambito:

La scelta di intervenire in questo ambito è stata principalmente adottata in considerazione di una situazione disomogenea sul territorio. La problematica legata all'emergenza abitativa non trovava infatti una risposta adeguata nei Comuni limitrofi e nelle periferie e, in relazione alla disponibilità di alloggi, in parallelo, era emerso, che nei piccoli Comuni c'era una maggiore disponibilità ad ottenere contratti di locazione a con prezzi più bassi. Proprio per tali ragioni, oggi abbiamo operato in modo da far sì che le attività e i servizi offerti dall'Agenzia possano essere diffusi in rete presso tutti i Comuni aderenti, con l'obiettivo di costituire una **struttura di ambito metropolitano**.

DESCRIZIONE DEL MODELLO ADOTTATO

(da ora per comodità, quando verrà riportato "Agenzia per la casa" si dovrà intendere nel senso più ampio, sempre comprensivo delle differenti soluzioni strutturali ed organizzative)

1. PRESUPPOSTI STRATEGICI

1.1 Quali sono le motivazioni alla base della decisione di realizzare l'Agenzia per la casa (fabbisogni/esigenze specifiche da affrontare, vincoli/opportunità normative, eventuale trasferimento di un'esperienza esterna, altro)?

Tra il 2008 e il 2009 una ricerca condotta sul fabbisogno abitativo evidenziò che non tutte le persone erano in grado di accedere a un alloggio di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP). Considerando, quindi, che l'ERP non era quantitativamente sufficiente a soddisfare le istanze dei richiedenti e le persone che presentavano domanda erano molto diverse (per condizione sociale e tipologia e per tipo di disagio abitativo), si è deciso di differenziare l'offerta abitativa pubblica per dare il maggior numero di risposte possibili, anche attraverso una diversificazione dell'offerta in base al livello di autonomia delle persone.

A tal fine, il Comune di Genova con DGC 241/2009 a seguito della DGR 333/2009, ha costituito l'Agenzia Sociale per la Casa con l'obiettivo di realizzare politiche abitative alternative all'ERP.

In particolare con la Legge Regionale 38/2006, è stata effettuata una distinzione tra tre target di utenza:

- ERP: per chi è sufficientemente autonomo ma con disagio economico;
- Sopra ERP: per chi ha una capacità economica ma non sufficiente per il libero mercato;
- Sotto ERP: per chi ha necessità di percorsi di accompagnamento per raggiungere il maggior grado di autonomia possibile: sociale, abitativa, economica.

Il target “Sopra ERP” riguarda l’attività di mediazione dell’Agenzia per la Casa. Del target “Sotto ERP” fanno parte, invece, gli interventi di inclusione sociale, gestiti dai Servizi Sociali e gli interventi per l’emergenza abitativa gestiti dall’Agenzia per la Casa.

La mission dell’Agenzia si è quindi ampliata a seguito della nuova DGR/2014 e della conseguente DGC/2014 con allegato Il nuovo Progetto dell’Agenzia che sottolinea il suo ruolo attivo nelle Politiche della Casa per progettare e sostenere altre attività volte ad aumentare per numero e tipologia le risposte al problema dell’emergenza abitativa. L’Agenzia è diventata quindi una risorsa di sistema, sebbene visibilmente sottodimensionata, un punto nodale per creare una sinergia funzionale e non soltanto un ufficio. L’Agenzia riceve segnalazioni dal pubblico creando sistemi con diversi tipi di servizi (sociali, immobiliari, etc.) e gestisce invece direttamente **25 alloggi in cohousing**.

2. PERIMETRO DI INTERVENTO

2.1 Obiettivi dell’Agenzia per la casa.

L’Agenzia viene considerata il fulcro della risposta all’emergenza abitativa, in grado di promuovere la sinergia delle risorse stimolando politiche abitative più ampie.

Le funzioni principali consistono nella mediazione per l’ottenimento di un alloggio e presa in carico dell’emergenza, ma l’Agenzia persegue obiettivi ampi. Si tratta, in particolare, di un servizio che indirizza le persone verso le diverse soluzioni possibili.

2.2 Qual è il target dei destinatari individuato quale fruitore dei servizi offerti dall’Agenzia della casa?

- Famiglie a basso reddito;
- Partecipanti le cui famiglie sono senza lavoro (C.I.12);
- Partecipanti le cui famiglie sono senza lavoro con figli a carico (C.I.13);
- Partecipanti che vivono in una famiglia composta da un singolo adulto con figli a carico (C.I. 14);
- Migranti, persone di origine straniera, le minoranze (comprese le comunità emarginate come i Rom) (C.I. 15);
- Partecipanti con disabilità (C.I. 16);
- Donne vittime di violenza o che vivono a rischio di violenza domestica;
- Persone dimesse da comunità terapeutiche, ospedali e istituti di cura – o che potrebbero essere dimesse per accelerare il loro reinserimento;
- Persone dimesse da istituti, case famiglia e comunità per minori o da istituzioni penali; ospiti di dormitori, strutture di accoglienza notturna;
- Famiglie in condizioni di morosità incolpevole legata alla perdita di lavoro, al basso reddito e/o a una particolare situazione familiare;
- Altre persone svantaggiate (C.I.17)

2.3 I servizi dell’Agenzia si orientano maggiormente verso un target di destinatari in condizione di marginalità abitativa estrema e cronica (*Chronically homeless people*) oppure si estendono a target di utenza più ampi?

La Rete di servizi per i senza fissa dimora presi in carico tramite “patto di sussidiarietà” non è propriamente il target dell’Agenzia, in quanto la stessa viene gestita dai servizi sociali. All’Agenzia vengono segnalate le persone che sono in uscita (DROP-IN).

I due target principali identificati dall’Agenzia sono:

- 1- Famiglie a basso reddito: gli aspiranti inquilini con un reddito certo documentabile e un valore ISEE-fsa del nucleo familiare non superiore al doppio dell’ISEE massimo

richiesto dalla normativa regionale vigente per l'accesso all'ERP, che è pari a € 32.694,45 (€ 39.233,34 se il nucleo familiare è mono-componente).

- 2- Coabitazione sociale in ERP e presa in carico dalla rete di servizi sociali con qualsiasi target (disabili, anziani, grave marginalità trascorsa per dormitori o comunità).

2.4 Servizi offerti dall'Agenzia della casa.

- Servizi per il re-housing:
 - X Servizi di intermediazione immobiliare;
 - X Incentivi all'alloggio; (fondo di garanzia)
 - Fornitura di alloggio in co-housing in ex-dormitori;
 - X Fornitura di alloggio in co-housing in appartamenti;
 - Comunità;
 - X Fornitura di alloggi singoli o familiari;
 - Altro
- Servizi di accompagnamento e presa in carico:
 - X Servizi di orientamento ed intermediazione (l'attore dell'HF si limita ad intermediare rispetto ad altri erogatori di servizi); tessere autobus e mense
 - X *Assesment* propedeutico alla presa in carico;
 - X Servizi di segretariato sociale (amministrativi, informativi, legali, etc)
 - X Percorsi di formazione (tecnica, linguistica, etc ...); (formazione alla coabitazione)
 - Politiche attive del lavoro e percorsi di reinserimento nel mondo del lavoro;
 - X Servizi di sostegno psicologico (relativo alle dipendenze, alla salute mentale, e alla socialità);
 - X Servizi di sostegno assistenziale e sanitario;
 - X Servizi di animazione e sensibilizzazione territoriale (l'attore dell'HF è fattore di coesione sociale nel territorio);
 - Altro.

Si precisa che per l'accompagnamento all'abitare negli alloggi di emergenza e successivamente in alloggi ERP, sono in sperimentazione interventi socio educativi di appoggio tramite cooperative sociali.

Per questo tipo di intervento l'Agenzia dispone di pochissime risorse per cui si sperimenteranno collaborazioni con i servizi sociali.

2.5 Sono presenti sinergie con altre azioni/iniziative di inclusione sociale di cui beneficia l'Agenzia finanziate da altri Programmi o altre fonti finanziarie?

L'Agenzia realizza altri interventi grazie alle risorse di **PON Inclusione** (progetti per grave marginalità), **POR Liguria**, **Rete per i senza dimora** e **Patto sussidiarietà**. Per sostenere la stipula dei contratti, l'Agenzia utilizza invece:

- A.** un Fondo per la Morosità incolpevole comunale, per sostenere temporaneamente l'inquilino in periodi di difficoltà ed evitare quindi lo sfratto.
- B.** un Fondo di Garanzia regionale a sostegno del proprietario contro le morosità, che viene attivato con l'inizio dello sfratto e che può coprire fino ad un anno (in pratica il periodo dello sfratto stesso).

La presenza di tali Fondi evita all'inquilino di dover stipulare fidejussioni o ricorrere ad altre forme di garanzia.

3. ORGANIZZAZIONE

3.1 Soggetti (interni ed esterni all'Agenzia) coinvolti nell'erogazione dei servizi e la loro collocazione:

- **Soggetti interni** (funzioni svolte dagli uffici, professionalità, tipologia di competenze [es. amministrative, assistenti sociali, psicologi etc ...]).

Gli operatori dell'Agenzia acquisiscono esperienza e necessitano di continua formazione come operatori dedicati alle politiche abitative sociali.

Il personale dell'Agenzia è composto da 2 figure amministrative, 2 assistenti sociali, 1 figura giuridica. La presenza di Assistenti Sociali sostiene i percorsi di valutazione delle situazioni e di presa in carico.

Tra le competenze è necessario saper lavorare in rete con tutti i soggetti possibili, evidenziando la propria specificità come esperti dell'abitare (tramite l'esperienza quotidiana, la partecipazione a seminari e convegni, il confronto con altre esperienze...).

- **Soggetti esterni** (fornitori pubblici o privati di servizi, associazioni, cooperative, imprese, PA, Facendo emergere le modalità di attuazione del coinvolgimento e della collaborazione con altri soggetti).

All'esterno l'Agenzia collabora con i Servizi Sociali, il terzo settore, il volontariato, tutti i soggetti del mondo immobiliare.

Il principale affidamento esterno ha riguardato la gestione dell'**ufficio/sportello al pubblico**, affidato ad una struttura di derivazione sindacale tramite procedura di evidenza pubblica. Tra le attività pregresse dell'aggiudicatario vi erano la sensibilizzazione degli anziani senza fissa dimora, la ricerca alloggi, l'assistenza domiciliare lieve, l'assistenza amministrativa.

Per la **ricerca degli alloggi** l'Agenzia si avvale, nell'attività ordinaria, della collaborazione delle Organizzazioni degli Inquilini e della Proprietà edilizia, legittimati anche dalla sottoscrizione di specifico Protocollo d'intesa, datato 8/09/2014, che ha riconosciuto gli obiettivi comuni del diritto all'abitare e del contrasto all'emergenza abitativa.

Per l'**emergenza abitativa soprattutto legata agli sfratti**, l'Agenzia si pone come punto di raccolta delle segnalazioni cittadine. Coordina gli interventi lavorando in rete con gli altri soggetti quali: Uffici delle Politiche della casa Servizi Sociali, Servizi del terzo Settore, settore immobiliare privato, Associazioni Inquilini e proprietari, Servizi Sociali, Arte, Terzo Settore.

L'Agenzia costruisce, inoltre, **rapporti formalizzati di collaborazione con enti** che gestiscono strutture di accoglienza e collabora con i Soggetti del Terzo Settore e con i Servizi Sociali per la progettazione e la realizzazione di nuove strutture e di luoghi di accoglienza temporanea. Tra le attività svolte in sinergia con gli altri soggetti è rilevante sottolineare il lavoro all'interno di una rete più ampia che ha portato a:

- A. istituire una Commissione per l'Emergenza abitativa che comprende Agenzia Sociale per la casa, Caritas e altri soggetti che gestiscono alloggi di emergenza per affrontare le singole situazioni;
- B. progettare nuove strutture con Caritas: 2 residenze costituite da mini-alloggi temporanei (10 e 6) in collaborazione con la Cooperativa Sociale.

3.2 Come si collocano gli uffici dell’Agenzia rispetto al contesto organizzativo dell’amministrazione comunale (è incardinato nel comune o assume specifica forma giuridica, si colloca presso uno specifico assessorato/dipartimento o ha una collocazione autonoma a se stante)?

L’Agenzia è inserita nella Direzione Politiche per la Casa, scuola e servizi sociali del Comune di Genova, per cui si avvale della collaborazione di tecnici per quanto riguarda la progettazione di nuove strutture per l’accoglienza e di operatori dell’ufficio casa per la valutazione delle situazioni.

3.3 In caso di Agenzia esterna o autonoma rispetto al Comune Capoluogo della Città Metropolitana, come sono affidati i servizi da parte del Comune all’Agenzia (uffici competenti di riferimento, procedura di affidamento individuata (gara, affidamento in house ...).

Agenzia interna

3.4 Come si organizza l’Agenzia (es. dimensionamento degli uffici, articolazione degli uffici in base alla funzione/servizio, al target, alle aree territoriali coperte)?

L’Agenzia si compone di un unico ufficio in cui lavorano 5 risorse.

3.5 Come è assicurata la sinergia/coordinamento/integrazione tra gli attori coinvolti (all’interno del pubblico, tra pubblico e privato, tra privati)?

Per la gestione della residenzialità, il Comune di Genova ha redatto un’unica Delibera 120/2012 “Inclusione sociale ed emergenza abitativa” prevedendo il collegamento funzionale tra i due settori Agenzia per la Casa e Servizi Sociali:

- 1) **strutture per l’inclusione sociale** affidata ai Servizi Sociali per persone in precarie condizioni sociali che necessitano di soluzioni residenziali temporanee e per le quali si prevedono varie forme di sostegno all’autonomia (es. Residenze Sociali, Alloggi Sociali e Protetti, Condominio Sociale). In questo ambito ad oggi sono utilizzati circa 100 alloggi del patrimonio comunale;
- 2) **strutture per l'emergenza abitativa** affidata all’Agenzia per la Casa - Ufficio Emergenza abitativa con alloggi dedicati all’accoglienza di chi presenta un problema abitativo urgente e temporaneo ed è privo di ogni risorsa per far fronte autonomamente al problema. In questo settore ad oggi sono utilizzati 25 alloggi del patrimonio comunale.

I municipi gestiscono alloggi di inclusione e poi si relazionano con l’Agenzia. A tal proposito è stato istituito un Tavolo programmatico di inclusione che comprende municipi, servizi sociali e terzo settore.

3.6 Modalità di gestione amministrativa e finanziaria degli alloggi (es.: proprietà degli alloggi (pubblica o privata), eventuali partner, attività di intermediazione, gestione canoni,).

L’Agenzia non si occupa di gestione canoni. Si offre anche come intermediario immobiliare sia rispetto al privato che al pubblico, ma principalmente gestisce strumenti di incentivazione all’affitto, non gestendo direttamente alloggi.

L’Agenzia gestisce invece direttamente il **Fondo per la morosità incolpevole** che ha una dotazione di 600.000 € l’anno. Tramite la Determinazione D.G.C. 306/2011, considerando che il procedimento per l’assegnazione di alloggi di ERP non risponde all’emergenza abitativa, l’Agenzia ha avviato la gestione diretta di **Strutture alloggiative di natura temporanea** destinate all’**accoglienza di nuclei in emergenza abitativa**, in particolare per sfratto o sgombero, con anziani ultrasessantacinquenni, invalidi (sopra il 75%) o minori, privi di risorse economiche, parentali, abitative idonee per far fronte autonomamente al problema.

I nuclei devono avere i requisiti per ritenere possibile, in tempi medi, l’assegnazione di un alloggio ERP oppure avere le caratteristiche per poter riacquisire una autonomia p.e. per alloggi a canone concordato. La gestione di questi alloggi prevede spesso la coabitazione, sia per ottimizzare le

risorse alloggiative, sia perché la coabitazione è una risorsa utilizzata dal servizio per sostenere le persone nei loro percorsi di autonomia, tramite anche il reciproco aiuto.

Per fornire alcuni dati su tale gestione, ad oggi sono stati realizzati 25 Alloggi Sociali di natura temporanea in gestione diretta: di questi n. 8 in convivenza - presso alloggi del patrimonio del Comune - che accolgono in emergenza circa 35 nuclei contemporaneamente, a seguito di sfratto o altro evento, in attesa di alloggio ERP o altra soluzione. È stato istituito inoltre un servizio di inserimento temporaneo presso una struttura con la quale si è organizzato un **nuovo servizio di accoglienza specializzato per famiglie, anziani e invalidi** (circa 25 nuclei contemporaneamente) che comprende:

- servizi di tipo residence (cucina, fornitura viveri, lavanderia, spazi di socializzazione)
- servizi di ascolto, accompagnamento ai servizi, sostegno educativo per i minori, borse lavoro interne per la gestione della struttura (cucina, orto, pulizie) finalizzate al recupero delle capacità lavorative.

Di fatto queste esperienze di coabitazione sono state dettate principalmente dalla necessità e quindi dall'assenza di spazi per tutti, ma hanno offerto alle persone anche la possibilità di sperimentare nuovi stili di vita più condivisa, rapporti nuovi, reciproco aiuto.

Tra i progetti in fase di realizzazione vanno menzionati:

- Il Programma Housing finanziato dalla Compagnia San Paolo, per alloggi per l'emergenza con sostegno socio educativo all'abitare e al recupero delle autonomie sociali e lavorative svolto in collaborazione con Cooperativa Sociale, per il superamento dell'emergenza e l'inserimento in alloggi a canone calmierato.
- Un progetto di co-housing, presso una vecchia scuola trasformata in mini-alloggi per l'emergenza.
- Un accordo con Palazzo Reale mediante il quale sono stati messi a disposizione alloggi in affitto a canone "accessibile", da 100 a 200 euro, per famiglie segnalate da Agenzia e seguite dai Servizi Sociali.
- Un Fondo di garanzia comunale, gestito direttamente dall'Agenzia, costituito grazie a un contributo di 100.000 € da parte della Compagnia San Paolo,;
- Un Fondo di garanzia regionale gestito da Filse (Finanziaria Ligure per lo Sviluppo Economico) a cui l'Agenzia invia le pratiche: precedentemente aveva una dotazione di 2M€ mentre al momento la dotazione è di € 500.000.

Con riferimento ai proprietari privati, rispetto a cui l'Agenzia fa da intermediaria, è utile rilevare che, con i singoli proprietari privati è molto più difficile lavorare mentre si riesce a lavorare meglio con i Fondi Immobiliari (attraverso i quali ad oggi sono gestiti 50 alloggi).

Il meccanismo previsto permette di supportare/risarcire il proprietario in caso di sfratto per morosità, dando al tempo stesso all'inquilino una sostanziale proroga che gli permetta di:

- ✓ trovare altra soluzione;
- ✓ rifare un contratto con lo stesso proprietario a canone moderato anche con le garanzie offerte dall'Agenzia Sociale per la Casa o di sostenere l'inquilino nella ricerca di un altro alloggio.

Si tratta di una misura che tiene conto dell'enorme difficoltà per gli sfrattati di accedere ad alloggi pubblici e anche delle difficoltà dei proprietari.

Il lavoro dell'Agenzia per la Casa e dell'Ufficio Emergenza è pertanto sempre più un lavoro di rete allargato a: servizi sociali pubblici e privati, Sindacati, Costruttori, Proprietari, Prefettura, Ufficiali Giudiziari e Avvocati.

Con il **Fondo per la morosità incolpevole** siamo riusciti a bloccare in un anno 105 sfratti di famiglie che avevano i requisiti per accedere ai servizi per l'emergenza, ma per le quali non avevamo

risorse. Il Fondo viene attivato sulla base di un Progetto condiviso perché vi sia una effettiva possibilità di uscita dall'emergenza abitativa.

Per la **ricerca di alloggi privati a canone concordato** l'Agenzia si avvale della collaborazione di: Organizzazioni degli Inquilini e della Proprietà edilizia, Associazioni degli Agenti Immobiliari, Associazioni Amministratori Condominiali, Sindacati inquilini e proprietari, tutti soggetti legittimati dalla sottoscrizione del specifico Protocollo d'intesa citato sopra, .

Tale collaborazione è molto faticosa.

Le iniziative per la produzione degli **alloggi a canone concordato** sono state inizialmente sostenute da contributi regionali che avrebbero dovuto agevolare imprenditori privati. I bandi regionali e comunali hanno potuto contare sul 30% di contributo sul costo riconoscibile di realizzazione qualora il vincolo alla locazione a canone moderato avesse una durata di 15 anni. Il contributo saliva al 45% se la durata era di 25 anni.

Nonostante il consistente contributo economico pubblico, a Genova, le iniziative proposte, avviate ed in parte concluse, hanno riguardato come soggetti attuatori le Società partecipate dell'Amministrazione (Ri.geNova e SPIM) mentre nessun imprenditore privato ha partecipato.

Inoltre il Comune di Genova ha avviato un **programma di valorizzazione del proprio patrimonio** conferendo alla società Ri.geNova, alcune scuole e due palazzi ricavandone 28 alloggi complessivi da assegnare a canone moderato tramite Agenzia.

Si cita infine un'iniziativa, sostenuta al 50% da contributo pubblico, rappresentata dalla realizzazione da parte della Cooperativa Case per Maestri di 37 alloggi a canone calmierato (oltre 2 alloggi per l'inclusione sociale ed 1 grande alloggio di cohousing per l'emergenza) in via Fermi.

3.7 Eventuali attività di informazione, comunicazione e promozione intraprese promozionali sul territorio.

In passato sono state messe in campo alcune campagne pubblicitarie che hanno dato scarsi risultati in termini di conoscenza delle possibilità messe in campo. In tale contesto, l'esperienza dimostra che risulta più utile contattare direttamente le varie associazioni interessate.

4. FONTI DI FINANZIAMENTO

4.1 Quantificazione costi per gli interventi attivati.

Al momento ci risulta difficile fornire un quadro d'insieme correttamente quantificabile, ma un approfondimento su questo può sicuramente essere fatto in tempi diversi.

4.2 Fonti finanziarie.

Le risorse disponibili sono quelle di PON Metro, POR Liguria, Comune di Genova e Compagnia San Paolo.

4.3 Partecipazione di fondi privati

4.3.1 Se sì, descrivere quali.

Nel nostro contesto segnaliamo la partnership con la Compagnia San Paolo che, oltre al Fondo di garanzia, partecipa a finanziare interventi di ristrutturazione e percorsi socio-educativi

4.3.2 Se no, perché?

.....

5. RISULTATI

5.1 Risultati conseguiti.

- 25 alloggi gestiti direttamente;
- 1 struttura accoglienza in coabitazione (del Don Orione) con 25 famiglie sfrattate che ruotano;
- Fondo morosità che ha permesso la stipula di contratti per 250 famiglie;

- 200 contratti attivi a canone concordato (ci aspettavamo di più e contiamo su bandi social Housing).

5.2 Esiste un sistema di monitoraggio per misurare la riduzione del disagio abitativo?

No, non esiste un vero e proprio sistema di monitoraggio. Un dato della prefettura sugli sfratti segnala che nel 2016 c'è stata una riduzione degli sfratti eseguiti del 12-14% e che, nello stesso anno, sono stati accolti circa 80 nuclei.

5.3 Quali sono le maggiori difficoltà incontrate nell'attività di monitoraggio?

Non rilevanti

5.4 Si può ritenere che il modello adottato dall' "Agenzia della casa" si basi sul presupposto teorico/strategico e programmatico (ad es. rispetto al presupposto dell'housing first, all'approccio one stop shop) del PON Metro oppure l'agenzia esercita la propria attività sulla base di altri approcci, limitandosi all'erogazione di alcuni servizi (es. intermediazione immobiliare o forme diverse di assistenza sociale)?

Si soprattutto in riferimento al target e rispetto al modello classico di Housing first che è quindi più simile al modello Housing led descritto dalle "Linee di Indirizzo per il Contrasto alla Grave Emarginazione Adulta in Italia")

5.4.1 Se sì, specificare in che termini.

L'Agenzia, come fulcro della rete dei soggetti coinvolti, ha come obiettivo principale di ogni sua azione la collocazione dei soggetti supportati all'interno di un alloggio. Attorno a questa priorità si riescono a gestire diversi servizi tra loro complementari.

6. VALUTAZIONE DI EFFICACIA

6.1 Punti di forza e criticità del modello adottato.

I punti di forza consistono nella capacità dell'Agenzia di mettere a sistema diversi servizi, lavorando con diverse figure di riferimento, riuscendo in tal modo a fornire risposte più chiare agli utenti e a orientarli in una maniera più efficiente.

Le criticità più importanti consistono, invece, nelle poche risorse umane coinvolte nell'Agenzia e nella scarsità delle risorse finanziarie.

6.2 Quali elementi di difficoltà interna avete riscontrato (in particolare rispetto a capacità amministrative e decisionali, capacità tecnico-progettuali, livello di interesse del tema, ...)?

Si veda la risposta alla domanda precedente. Inoltre c'è la sensazione che i servizi sociali vengano considerati con un'idea di precarietà.

6.3 Quali elementi ritenete siano stati particolarmente utili o innovativi (in particolare rispetto a forme di finanziamento, aspetti amministrativi, temi e azioni ammesse, supporto gestionale, ...).

L'Innovazione deriva dall'utilizzo dell'approccio housing first, che ha permesso alle politiche per la casa di avere anche un sostegno socio-educativo anche nell'ambito dell'edilizia residenziale pubblica.

6.4 Sono presenti le soluzioni e, in particolare, se presenti, le esperienze di innovazione sociale, istituzionale e/o gestionale (es.: modelli di autocostruzione, compartecipazione di fondi immobiliari dedicati e fondi di investimento locali dedicati).

Significativi elementi di innovazione sono stati nel nostro caso l'integrazione e il sostegno finanziario per percorsi di accompagnamento socio educativo e l'attenzione anche a servizi complementari.

7. L'AGENZIA DELLA CASA E IL PON METRO

7.1 Il PON Metro finanzia attività e rafforzamento della Agenzia?

Nell'ambito del PON Metro, l'accompagnamento all'abitare è assolutamente centrale.

7.2 Se sì, descrivere quali sono gli interventi (i progetti) di riferimento finanziati tramite il PON Metro.

Gli interventi hanno riguardato: servizi di accompagnamento socio-educativo, sostegno individuale ed estensione delle attività, avvicinamento al lavoro (gestito tramite pochi operatori interni e affidamenti al terzo settore tramite accordo quadro con raggruppamento molto ampio di operatori in raccordo con i servizi sociali del comune). Si usano vari alloggi di strutture del terzo settore accreditate.

Elementi di riferimento sono stati tutti i progetti per l'autonomia, intorno ai quali è stato creato un vero e proprio percorso di inclusione.

7.3 Se sì, descrivere gli sviluppi previsti.

Si vuole puntare sull'inclusione e l'autonomia dei soggetti. Si prevedono percorsi per formare assistenti sociali, che dovranno avere le competenze adatte per indirizzare le persone all'autonomia e non puntare solo sull'assistenza. Gli operatori devono tenere in considerazione questo aspetto valorizzando più le risorse che le carenze delle famiglie.

Bisognerebbe rafforzare i fattori di "resilienza" per cui appare necessario che ci siano meno "salvatori" e più formatori che accompagnino le famiglie e le persone verso l'autonomia e l'integrazione.

2.4 Milano - Agenzia Sociale per la Locazione "Milano Abitare"

Soggetto intervistato (nome): arch. Achille Rossi - Comune di Milano

Struttura/ufficio di appartenenza: Area Politiche per l'affitto e valorizzazione sociale degli spazi

Ruolo: Direttore dell'Area In carica da circa 3 anni

Ruolo/coinvolgimento nei progetti finanziati dal PON Metro: Responsabile del progetto dell'Agenzia Sociale per la Locazione "Milano Abitare"

Composizione della struttura/ufficio di appartenenza

N. persone impiegate: 20 circa

Attività e mansioni: L'Area è composta da tre uffici in particolare quello competente per il Progetto Agenzia della casa è composto un funzionario con qualifica di architetto + impiegati di categoria D e C con profili tecnici e amministrativi

Inizio attività: 2015

Ambito di riferimento:

- Città metropolitana
- Comune capoluogo

Motivazioni/ osservazioni in merito alla scelta dell'ambito:

Il progetto dell'Agenzia Sociale per la Locazione, nato nel 2014, ha come ambito di riferimento il territorio del comune capoluogo, anche se si prevede di ampliare il raggio di azione a tutto il territorio della città metropolitana, attraverso le iniziative previste nell'ambito del PON METRO.

In particolare il progetto prevede di estendere la sperimentazione su due diverse aree, una già dai confini amministrativi ben delineati e corrispondente al Consorzio di Comuni Insieme (composto dai comuni di Baranzate, Bollate, Cesate, Garbagnate, Novate Milanese, Senago, Solaro) e un'altra ancora non completamente definita che dovrebbe comprendere i comuni della cinta intorno al Comune di Rho.

DESCRIZIONE DEL MODELLO ADOTTATO

(da ora per comodità, quando verrà riportato “Agenzia per la casa” si dovrà intendere nel senso più ampio, sempre comprensivo delle differenti soluzioni strutturali ed organizzative)

1. PRESUPPOSTI STRATEGICI

1.1 Quali sono le motivazioni alla base della decisione di realizzare l’Agenzia per la casa (fabbisogni/esigenze specifiche da affrontare, vincoli/opportunità normative, eventuale trasferimento di un’esperienza esterna, altro...)?

L’Agenzia Sociale per la Locazione “Milano Abitare” nasce da un lato, dall’esigenza di intercettare una fascia “grigia” di disagio composta da coloro che possiedono un reddito troppo basso per accedere al mercato, ma elevato per poter essere beneficiari dell’Edilizia Residenziale Pubblica (ERP); dall’altro dalla presa d’atto di una scarsa diffusione in città dei contratti di locazione a canone concordato.

L’Agenzia ha l’obiettivo di dare una soluzione a questi due fenomeni, e quindi volta ad agevolare la stipula di contratti di locazione a canone concordato da parte di cittadini con un ISEE inferiore a 40.000 euro.

2. PERIMETRO DI INTERVENTO

2.1 Obiettivi dell’Agenzia per la casa.

- Offrire una risposta ai proprietari che non affittano per timore della possibile morosità degli inquilini;
- Aumentare la diffusione della locazione a canone concordato nel territorio milanese;
- Ridurre il fenomeno degli sfratti legati alla morosità incolpevole;
- Ridurre, attraverso le misure offerte dall’Agenzia, il gap tra mercato privato e canone concordato.

Oltre a favorire l’incontro tra domanda e offerta di alloggi in affitto a canone concordato secondo gli accordi territoriali, l’Agenzia per la Casa di Milano vuole offrire inoltre:

- Incentivi e garanzie alla proprietà;
- Tutele agli inquilini in merito ai canoni applicati e supporto attraverso strumenti economici finalizzati alla locazione.

2.2 Qual è il target dei destinatari individuato quale fruitore dei servizi offerti dall’Agenzia della casa?

- Famiglie a basso reddito(*)*;
- Partecipanti le cui famiglie sono senza lavoro (C.I.12)*;
- Partecipanti le cui famiglie sono senza lavoro con figli a carico (C.I.13)*;
- Partecipanti che vivono in una famiglia composta da un singolo adulto con figli a carico (C.I. 14)*;
- Migranti, persone di origine straniera, le minoranze (comprese le comunità emarginate come i Rom) (C.I. 15)*;
- Partecipanti con disabilità (C.I. 16)*;
- Donne vittime di violenza o che vivono a rischio di violenza domestica*;
- Persone dimesse da comunità terapeutiche, ospedali e istituti di cura – o che potrebbero essere dimesse per accelerare il loro reinserimento*;
- Persone dimesse da istituti, case famiglia e comunità per minori, o da istituzioni penali; ospiti di dormitori, strutture di accoglienza notturna*;

- Famiglie in condizioni di morosità incolpevole legata alla perdita di lavoro, al basso reddito e/o a una particolare situazione familiare;
- Altre persone svantaggiate (C.I.17)

NOTA(*): il target è determinato in primo luogo dalla misura del reddito: il requisito base per accedere ai servizi dell'Agenzia è quello di possedere un reddito ISEE inferiore a 40.000 euro, mentre per beneficiare di specifiche politiche di contrasto al disagio abitativo, quale ad es. il contrasto alla morosità incolpevole il reddito ISEE richiesto è pari a 26.000 euro. Ciò premesso, è utile aggiungere che le altre tipologie di target (ad. es Partecipanti le cui famiglie sono senza lavoro o famiglie in condizioni di morosità incolpevole) sono in parte sovrapponibili alla prima categoria.

2.3 I servizi dell'Agenzia si orientano maggiormente verso un target di destinatari in condizione di marginalità abitativa estrema e cronica (*Chronically homeless people*) oppure si estendono a target di utenza più ampi?

Non c'è un indirizzo verso destinatari di marginalità abitativa estrema/cronica. Con i finanziamenti provenienti dal PON Metro si prevede di ampliare la tipologia di target dei destinatari dei servizi nel Comune di Milano, comprendendo fasce ancor più deboli della popolazione. Si prevede, inoltre, di estendere territorialmente l'area di azione dell'Agenzia ai confini della Città metropolitana

2.4 Servizi offerti dall'Agenzia della casa.

- Servizi per il re-housing:
 - Servizi di intermediazione immobiliare;
 - X Incentivi all'alloggio;
 - Fornitura di alloggio in co-housing in ex-dormitori;
 - Fornitura di alloggio in co-housing in appartamenti;
 - Comunità;
 - Fornitura di alloggi singoli o familiari;
 - Altro.....

- Servizi di accompagnamento e presa in carico:
 - Servizi di orientamento ed intermediazione (l'attore dell'HF si limita ad intermediare rispetto ad altri erogatori di servizi);
 - Assesment* propedeutico alla presa in carico;
 - X Servizi di segretariato sociale (amministrativi, informativi, legali, etc...)
 - Percorsi di formazione (tecnica, linguistica, etc ...);
 - Politiche attive del lavoro e percorsi di reinserimento nel mondo del lavoro;
 - Servizi di sostegno psicologico (relativo alle dipendenze, alla salute mentale, e alla socialità);
 - Servizi di sostegno assistenziale e sanitario;
 - Servizi di animazione e sensibilizzazione territoriale (l'attore dell'HF è fattore di coesione sociale nel territorio);
 - Altro

.....

2.5 Sono presenti sinergie con altre azioni/iniziative di inclusione sociale di cui beneficia l'Agenzia finanziate da altri Programmi o altre fonti finanziarie?

Non attualmente, anche se si ritiene che ci siano ottime potenzialità.

3. ORGANIZZAZIONE

3.1 Soggetti (interni ed esterni all'Agenzia) coinvolti nell'erogazione dei servizi e la loro collocazione:

- **Soggetti interni (funzioni svolte dagli uffici, professionalità, tipologia di competenze (es. amministrative, assistenti sociali, psicologi etc ...))**

L'Agenzia è stata affidata tramite procedura di evidenza pubblica alla Fondazione Welfare Ambrosiano. In particolare il processo di individuazione dell'aggiudicatario è stato avviato con un'istruttoria pubblica per l'identificazione di un soggetto con cui co-progettare la realizzazione operativa dell'agenzia. A valle di tale procedura è stata pertanto individuata la Fondazione.

I soggetti operanti all'interno della struttura sono guidati da un direttore ed hanno tutti profili e competenze di tipo tecnico-amministrative.

- **Soggetti esterni (fornitori pubblici o privati di servizi, associazioni, cooperative, imprese, PA, ...).**

Le attività dell'agenzia vengono svolte al 95% da personale interno senza prevedere nessun tipo di subfornitura. Con riferimento invece alla rete in cui l'agenzia opera, si può citare un numero rilevante di soggetti con i quali la stessa entra in contatto: associazioni di categoria, collegi dei geometri, FIMAA - Federazione Italiana Mediatori Agenti d'Affari.

3.2 Come si collocano gli uffici dell'Agenzia rispetto al contesto organizzativo dell'amministrazione comunale (è incardinato nel comune o assume specifica forma giuridica, si colloca presso uno specifico assessorato/dipartimento o ha una collocazione autonoma a se stante)?

L'Agenzia sociale per la locazione ha una collocazione autonoma rispetto al Comune. Dal punto di vista organizzativo essa fa riferimento all'Area Politiche per l'affitto e valorizzazione sociale degli spazi che appartiene alla Direzione CASA.

3.3 In caso di Agenzia esterna o autonoma rispetto al Comune Capoluogo della Città Metropolitana, come sono affidati i servizi da parte del Comune all'Agenzia (uffici competenti di riferimento, procedura di affidamento individuata (gara, affidamento in house ...)).

Di seguito è descritto il percorso che ha portato all'avvio dell'Agenzia Sociale per la Locazione:

- ✓ 5.12.2013 DGR X/103272013 attivazione di iniziative sperimentali da parte dei comuni ad alta tensione abitativa
- ✓ Febb. 2014 Presentazione progetto dell'Agenzia Sociale per la locazione alla Regione Lombardia
- ✓ 31.7.2014 Accordo di collaborazione Regione – Comune per l'attivazione di iniziative sperimentali al sostegno del mantenimento dell'abitazione in locazione
- ✓ 9.9.2014 Avvio dell'istruttoria pubblica per l'individuazione di un soggetto con cui co-progettare la realizzazione operativa dell'agenzia
- ✓ 22.10.2014 Individuazione del partner per la co-progettazione: Fondazione Welfare Ambrosiano
- ✓ 10.11.2014 Avvio della redazione del progetto operativo dell'Agenzia in co-progettazione con FWA
- ✓ 19.1.2015 emissione primo bando Morosità Incolpevole
- ✓ Febb. 2015 Ultimazione del progetto operativo
- ✓ 26.3.2015 Convenzione con FWA per la gestione dell'Agenzia
- ✓ 25.5.2015 Inizio delle attività dell'Agenzia Sociale per la Locazione – Milano Abitare

3.4 Come si organizza l’Agenzia (es. dimensionamento degli uffici, articolazione degli uffici in base alla funzione/servizio, al target, alle aree territoriali coperte)?

L’Agenzia è composta da 5 persone che si occupano di seguire proprietari e inquilini dal punto di vista amministrativo, durante tutto l’iter che porta alla stipula del contratto di locazione.

3.5 Come è assicurata la sinergia/coordinamento/integrazione tra gli attori coinvolti (all’interno del pubblico, tra pubblico e privato, tra privati)?

I rapporti tra i due soggetti (Comune e Fondazione Welfare Ambrosiano) sono regolati da una Convenzione. I contatti sono peraltro continui, infatti, oltre ai rapporti di monitoraggio delle attività che vengono inviati al Comune con cadenza semestrale, è in essere un canale diretto tra uffici al fine di rivedere, modificare, aggiornare le modalità di esecuzione dei servizi, l’ammontare delle risorse disponibili, e intervenire su input di richieste provenienti da Enti terzi quale ad es. la Regione.

3.6 Modalità di gestione amministrativa e finanziaria degli alloggi (es.: proprietà degli alloggi (pubblica o privata), eventuali partner, attività di intermediazione, gestione canoni, ...).

La proprietà degli immobili è privata. Il Contratto di locazione che viene sottoscritto è un normale contratto tra privati nel quale l’Agenzia non è presente come parte attiva. Essa eroga in maniera separata gli incentivi previsti alle parti interessate (inquilino/proprietario).

3.7 Eventuali attività di informazione, comunicazione e promozione intraprese promozionali sul territorio.

Il canale ad oggi maggiormente utilizzato è il sito del Comune nel quale sono presenti nell’area tematica dedicata alla CASA tutte le informazioni relative all’Agenzia sociale per la casa e il link al sito del progetto <http://www.milanoabitare.org>.

Inoltre le attività dell’Agenzia sono pubblicizzate attraverso materiale informativo cartaceo (brochure, volantini, ...) distribuiti dal Comune e dalla Fondazione Welfare Ambrosiano.

4. FONTI DI FINANZIAMENTO

4.1 Quantificazione costi per gli interventi attivati

Le risorse messe a disposizione dal 2013 ad oggi sono circa 12 milioni di euro, di cui circa 1,2 M€ per le spese di funzionamento dell’Agenzia.

4.2 Fonti finanziarie.

Circa l’85% delle risorse disponibili sono di provenienza regionale, il restante 15% a carico del bilancio comunale.

4.3 Partecipazione di fondi privati

4.3.1 Se sì, descrivere quali.

.....

4.3.2 Se no, perché?

Non c’è stato alcun apporto di risorse da parte dei privati. L’unico contributo – non finanziario – è stato offerto dalla fondazione “Housing sociale” che ha messo a disposizione, gratuitamente, il supporto di due consulenti nella fase di progettazione.

5. RISULTATI

5.1 Risultati conseguiti

Agenzia Sociale per la Locazione "Milano Abitare" sintesi dei risultati operativi al 5 Giugno 2017	
Isritti all'Agenzia	952
<i>dei quali:</i>	716 aspiranti inquilini
<i>e</i>	236 proprietari
Contratti sottoscritti:	n. 189
di cui:	n. 185
a canone concordato	n. 1
altre forme di canone calmierato	n. 3
a canone libero	
Interventi su bandi "Morosità Incolpevole"	n. 34
di cui:	n. 7
Per rinuncia al procedimento di sfratto in corso	n. 9
Per nuovi contratti col medesimo proprietario (*)	n. 10
Per differimenti del provvedimento di rilascio dell'alloggio	n. 5
Per nuovi contratti a canone inferiore al mercato libero (*)	n. 3
Per nuovi contratti a canone libero (*)	224.882,61 €
Per un importo complessivo pari a	
Contributi una tantum ai proprietari erogati	n. 184
per un importo complessivo pari a	288.100,00 €
Contributi per sistemazione e messa a norma dell'alloggio	n. 5
per un importo complessivo pari a	23.052,50 €
Fondi di garanzia costituiti	n. 30
per un valore complessivo pari a	260.232,00 €
Microcrediti effettuati (ex DGR 2648/2015)	n. 2
per un importo complessivo pari a	15.000,00 €

(*) parte dei contratti sottoscritti indicati sopra

5.2 Esiste un sistema di monitoraggio per misurare la riduzione del disagio abitativo?

Esiste un sistema di monitoraggio dei risultati, di controllo e di archiviazione.

5.3 Quali sono le maggiori difficoltà incontrate nell'attività di monitoraggio?

Non si sono riscontrate difficoltà nell'ambito del monitoraggio.

5.4 Si può ritenere che il modello adottato dall' "Agenzia della casa" si basi sul presupposto teorico/strategico e programmatico (ad es. rispetto al presupposto dell'housing first, all'approccio one stop shop) del PON Metro oppure l'agenzia esercita la propria attività sulla base di altri approcci, limitandosi all'erogazione di alcuni servizi (es. intermediazione immobiliare o forme diverse di assistenza sociale)?

L'Agenzia attualmente non è ispirata dal paradigma del housing first. Si prevede che l'Agenzia possa andare in questa direzione grazie alle risorse del PON METRO.

5.4.1 Se sì, specificare in che termini.

.....

6. VALUTAZIONE DI EFFICACIA

6.1 Punti di forza e criticità del modello adottato.

Dopo una naturale fase di start up, abbastanza lunga, il modello ha raggiunto il suo livello di operatività a regime, restituendo ottimi risultati. L'Agenzia è riuscita a contrastare la scarsa diffusione del canone concordato in un mercato privato degli affitti che limita l'offerta alle famiglie a favore di soluzioni temporanee maggiormente redditizie (es. studenti fuori sede, operatori di fiere).

6.2 Quali elementi di difficoltà interna avete riscontrato (in particolare rispetto a capacità amministrative e decisionali, capacità tecnico-progettuali, livello di interesse del tema, ...)?

Il tema del disagio abitativo interessa, all'interno del Comune, Uffici e Aree diverse con connotazioni eterogenee. Da questo punto di vista emerge l'esigenza di un maggior coordinamento.

6.3 Quali elementi ritenete siano stati particolarmente utili o innovativi (in particolare rispetto a forme di finanziamento, aspetti amministrativi, temi e azioni ammesse, supporto gestionale,).

L'innovazione risiede nell'idea che ci possano essere degli aiuti che non gravano interamente su risorse pubbliche. Con un investimento minimo si può offrire un alloggio a un costo sostenibile alle famiglie a basso reddito, e allo stesso tempo responsabilizzare le stesse in maniera più matura rispetto a quanto accade con gli utenti dell'Edilizia Residenziale Pubblica.

6.4 Sono presenti le soluzioni e, in particolare, se presenti, le esperienze di innovazione sociale, istituzionale e/o gestionale (es.: modelli di autocostruzione, compartecipazione di fondi immobiliari dedicati e fondi di investimento locali dedicati).

No.

7. L'AGENZIA DELLA CASA E IL PON METRO

7.1 Il PON Metro finanzia attività e rafforzamento della Agenzia?

Sì, si prevede nell'ambito dell'azione 3.1.1.b di rafforzare dei servizi di contrasto alla povertà abitativa e al rischio di povertà abitativa erogati attualmente dall'Agenzia Sociale per la Locazione Milano Abitare, attraverso l'incremento delle professionalità dedicate, che verranno formate e abilitate all'accoglimento della richiesta di supporto. Inoltre si prevede di realizzare una azione sperimentale di coinvolgimento dei Comuni dell'area metropolitana finalizzata alla costituzione di un'Agenzia sociale per la locazione di valenza metropolitana.

In particolare si prevede di formare le risorse operanti nell'Agenzia in maniera da metterle in grado di erogare non solo consulenza tecnico-amministrativo ma anche servizi di orientamento. Si prevede inoltre di offrire tali servizi sia nei 9 punti operanti sul territorio che nelle agenzie dei comuni consorziati.



7.2 Se sì, descrivere quali sono gli interventi (i progetti) di riferimento finanziati tramite il PON Metro.

Vedi sopra

7.3 Se sì, descrivere gli sviluppi previsti.

Vedi sopra

2.5 Torino - Agenzia sociale comunale per la locazione Lo.C.A.Re.

Soggetto intervistato (nome):

Arch. Giovanni MAGNANO

Struttura/ufficio di appartenenza:

Area Edilizia Residenziale Pubblica

Ruolo: Dirigente **In carica dal:** 2010

Ruolo/coinvolgimento nei progetti finanziati dal PON Metro:

Si coordina con i responsabili di asse III (Servizio Prevenzione Fragilità Sociali e Sostegno agli Adulti in Difficoltà da espletare nell'ambito dell'Area Politiche Sociali) e IV (lavori pubblici) per integrare, attraverso le opportunità offerte dal PON, tutte e tre le funzioni, andando anche oltre il PON.

Composizione della struttura/ufficio di appartenenza

N. persone impiegate: il progetto Lo.C.A.Re. impiega 8 persone più un responsabile

Attività e mansioni: Amministrativi

Inizio attività: 2004

Ambito di riferimento:

- Città Metropolitana
- Comune capoluogo

Motivazioni/ osservazioni in merito alla scelta dell'ambito:

Lo.C.A.Re. è nata nel 2001. Istituita nel 2001 ed operativa dal 2004, ha avviato le prime iniziative in questo ambito con finanziamenti e organizzazione interamente a carico del comune. Nel 2008 la Regione l'ha inserita nel **Piano casa**, prima come organismo sperimentale, poi nel 2009-10 in modalità ordinaria e trasferendo anche la "buona-pratica" ad altri Comuni.

Oggi con fondi propri la Regione finanzia agenzie sociali per la locazione. sono circa 20 in Piemonte, di cui 10 dell'area metropolitana di Torino.

DESCRIZIONE DEL MODELLO ADOTTATO

(da ora per comodità, quando verrà riportato "Agenzia per la casa" si dovrà intendere nel senso più ampio, sempre comprensivo delle differenti soluzioni strutturali ed organizzative)

1. PRESUPPOSTI STRATEGICI

1.1 Quali sono le motivazioni alla base della decisione di realizzare l'Agenzia per la casa (fabbisogni/esigenze specifiche da affrontare, vincoli/opportunità normative, eventuale trasferimento di un'esperienza esterna, altro...)?

L'Agenzia sociale comunale per la locazione Lo.C.A.Re di Torino è nata per rispondere all'obiettivo di creare un soggetto in grado di rendere più dinamiche le politiche per la locazione.

Tra i principali fattori alla base della decisione di avviare questo progetto sul territorio vanno menzionati:

- Insoddisfazione rispetto ai risultati degli interventi di edilizia convenzionata;
- Percezione di un mercato degli affitti a Torino a canone mediamente basso. Il Comune ha quindi un vantaggio notevole operando con strumenti quali il canone concordato e la cedolare secca, che hanno tra l'altro la possibilità di abbassare ulteriormente i canoni con un costo per la PA decisamente più contenuto rispetto all'acquisto o edificazione di unità immobiliari per l'edilizia residenziale pubblica. Ciò è ancora più significativo in considerazione del fatto che il canone concordato e la cedolare secca costano al comune circa 5 mila euro per 8 anni di contratto (con un mix che si compone di incentivo ad affitto per proprietario più contributo ad affittuario), mentre per l'acquisto di alloggio di edilizia

sociale necessita di un costo medio di 150 mila euro. Il rapporto, di 1 a 30, mostra la convenienza per il Comune di operare tramite questi strumenti.

- Intenzione di risolvere il problema “casa” con interventi a favore dell’affitto e non invece con la costruzione di alloggi ERP;
- Volontà di migliorare le condizioni di sicurezza per inquilino attraverso un sostegno significativo al reddito)

2. PERIMETRO DI INTERVENTO

2.1 Obiettivi dell’Agenzia per la casa.

Lo.C.A.Re, immobiliare sociale del Comune, ha lo scopo di favorire l’incontro della domanda e dell’offerta sul mercato privato della locazione, svolgendo il ruolo di attuatore delle politiche per la locazione.

La sua azione è rivolta alle famiglie che si trovano in emergenza abitativa, con un reddito certo.

Lo.C.A.Re. opera sul mercato privato della locazione attraverso tre distinte misure di intervento specifiche ma integrate tra loro:

1. Contributi a proprietari ed inquilini per favorire la stipula di locazione convenzionata attraverso la mediazione di Lo.C.A.Re. (Agenzie Sociali per la Locazione);
2. Fondo morosità incolpevole (Salvasfratti);
3. Leva fiscale, sia comunale (tramite IMU) che nazionale (cedolare secca e agevolazioni connessa all’azzeramento dell’imposta di registro).

2.2 Qual è il target dei destinatari individuato quale fruitore dei servizi offerti dall’Agenzia della casa?

- ✓ Famiglie a basso reddito;
- ✓ Partecipanti le cui famiglie sono senza lavoro (C.I.12);
- ✓ Partecipanti le cui famiglie sono senza lavoro con figli a carico (C.I.13);
- ✓ Partecipanti che vivono in una famiglia composta da un singolo adulto con figli a carico (C.I. 14);
- Migranti, persone di origine straniera, le minoranze (comprese le comunità emarginate come i Rom) (C.I. 15);
- Partecipanti con disabilità (C.I. 16);
- Donne vittime di violenza o che vivono a rischio di violenza domestica;
- Persone dimesse da comunità terapeutiche, ospedali e istituti di cura – o che potrebbero essere dimesse per accelerare il loro reinserimento;
- Persone dimesse da istituti, case famiglia e comunità per minori, o da istituzioni penali; ospiti di dormitori, strutture di accoglienza notturna;
- ✓ Famiglie in condizioni di morosità incolpevole legata alla perdita di lavoro, al basso reddito e/o a una particolare situazione familiare;
- Altre persone svantaggiate (C.I.17)

Si agevolano famiglie con ISEE inferiore 27 mila che abitano a Torino da almeno un anno. Ci sono poi sub-categorie: le famiglie con reddito fino a 6 mila euro possono accedere prioritariamente; quelle con reddito tra 6 e 10 mila euro sono fasce individuate da Regione e possono accedere ai benefici solo se ci sono individui fragili (minori, disabili...), Tale limite è esteso oltre i 10 mila per le famiglie che hanno ricevuto lo sfratto.

2.3 I servizi dell’Agenzia si orientano maggiormente verso un target di destinatari in condizione di marginalità abitativa estrema e cronica (*Chronically homeless people*) oppure si estendono a target di utenza più ampi?

La marginalità abitativa estrema e cronica non è un target di Lo.C.A.Re.

Va detto, di contro, che negli ultimi anni c’è stata una forte crescita nei livelli di integrazione tra servizi sociali ed abitare. Sono stati assegnati monolocali di piccolissimo taglio di case popolari a persone uscite dalla presa in carico dei servizi sociali; siamo riusciti a dare la possibilità di ottenere un “affitto” a soggetti in condizione di marginalità abitativa estrema: un centinaio tra ex senza fissa dimora, donne sole con bambini e vittime di violenza e altre categorie in carico a servizi sociali.

Proprio sperimentando un modello di HF, è stata fornita accoglienza immediata, anche in coabitazione, integrata da servizi di assistenza guidata con operatore assistente sociale non residente. Il canone di affitto era compreso tra i 40 e i 50 euro al mese.

Negli ultimi anni per accoglienza temporanea abbiamo gestito collocazioni temporanee per poveri (a 40 euro al mese di affitto).

A Torino, l’HF è oggi praticato: sulla base di queste sperimentazioni in 5/6 posti presso immobili ERP di proprietà dell’ATC (Agenzia Territoriale per la Casa, ente che gestisce l’edilizia sociale a livello provinciale) oppure di proprietà di cooperative sociali, con servizi offerti in collaborazione con servizi sociali del Comune e da parte di soggetti del privato sociale.

Di fatto il Comune sperimenta un mix flessibile di politiche che varia a seconda dei target.

In linea di principio, l’approccio che le politiche del Comune promuovono è quello di evitare il ricorso all’accoglienza in dormitorio, che rimane relegato a rango di luogo residuale per il soccorso di emergenza.

2.4 Servizi offerti dall’Agenzia della casa.

- Servizi per il re-housing:
 - ✓ Servizi di intermediazione immobiliare;
 - ✓ Incentivi all’alloggio;
 - Fornitura di alloggio in co-housing in ex-dormitori;
 - ✓ Fornitura di alloggio in co-housing in appartamenti;
 - Comunità;
 - Fornitura di alloggi singoli o familiari;
 - Altro.....

Lo.C.A.Re. gestisce direttamente due forme di incentivazione:

- incentiva i proprietari a stipulare contratti convenzionati;
- gestisce un fondo di garanzia per le morosità (Fondo Salvasfratti) - Fondo di Garanzia per bloccare la procedura di sfratto per morosità incolpevole. Tale Fondo consente di corrispondere parte della morosità dell’inquilino, per un importo max di 8.000 euro; rinegoziare e stipulare un contratto convenzionato; offrire una garanzia per il proprietario sulle future morosità e in alternativa stipulare un contratto convenzionato per un nuovo alloggio fornendo incentivi e garanzie a favore del nuovo proprietario.

In riferimento al co-housing, Lo.C.A.Re ha costruito una rete informale con il privato sociale, con circa 200 opportunità di accoglienza, gestiti in sinergia con servizi sociali.

- Servizi di accompagnamento e presa in carico:
 - ✓ Servizi di orientamento ed intermediazione (l'attore dell'HF si limita ad intermediare rispetto ad altri erogatori di servizi);
 - Assesment* propedeutico alla presa in carico;
 - ✓ Servizi di segretariato sociale (amministrativi, informativi, legali, etc...);
 - Percorsi di formazione (tecnica, linguistica, etc ...);
 - Politiche attive del lavoro e percorsi di reinserimento nel mondo del lavoro;
 - Servizi di sostegno psicologico (relativo alle dipendenze, alla salute mentale, e alla socialità);
 - Servizi di sostegno assistenziale e sanitario;
 - Servizi di animazione e sensibilizzazione territoriale (l'attore dell'HF è fattore di coesione sociale nel territorio);
 - Altro

.....

I servizi erogati attengono sia all'intermediazione immobiliare, con un forte orientamento al *matching* tra inquilino e proprietario, che alla gestione, stesura e verifica del contratto. La presa in carico su altre problematiche è prerogativa dei servizi sociali ai quali, in base alle necessità, possono venire indirizzate le persone.

L'idea alla base è quella di sviluppare sportelli cosiddetti "olistici" (one stop shop) da sviluppare proprio col PON Metro, Asse III. Questo tipo di approccio è stato sperimentato ed è oggi seguito con il Programma di **Sostegno per l'inclusione attiva (SIA)** che ha messo in evidenza come persone che non avevano il profili di presa in carico siano state di fatto subito prese in carico dall'ufficio SIA, gestendo con unica matrice i vari finanziamenti.

2.5 Sono presenti sinergie con altre azioni/iniziative di inclusione sociale di cui beneficia l'Agenzia finanziate da altri Programmi o altre fonti finanziarie?

Si. PON Inclusione e POR Piemonte

3. ORGANIZZAZIONE

3.1 Soggetti (interni ed esterni all'Agenzia) coinvolti nell'erogazione dei servizi e la loro collocazione:

- Soggetti interni (funzioni svolte dagli uffici, professionalità, tipologia di competenze [es. amministrative, assistenti sociali, psicologi etc ...])
8 amministrativi con forti competenze relazionali, motivazione, orientamento alla soddisfazione dell'utenza, conoscenza del mercato immobiliare.
- Soggetti esterni (fornitori pubblici o privati di servizi, associazioni, cooperative, imprese, PA, Facendo emergere le modalità di attuazione del coinvolgimento e della collaborazione con altri soggetti).
Solamente sinergie con privato sociale.

3.2 Come si collocano gli uffici dell'Agenzia rispetto al contesto organizzativo dell'amministrazione comunale (è incardinato nel comune o assume specifica forma giuridica, si colloca presso uno specifico assessorato/dipartimento o ha una collocazione autonoma a se stante)?

Servizio del Comune dipendente da "Area Edilizia Residenziale Pubblica" dell'Assessorato Politiche per la Casa.

3.3 In caso di Agenzia esterna o autonoma rispetto al Comune Capoluogo della Città Metropolitana, come sono affidati i servizi da parte del Comune all’Agenzia (uffici competenti di riferimento, procedura di affidamento individuata (gara, affidamento in house ...)).

Non è Agenzia autonoma.

3.4 Come si organizza l’Agenzia (es. dimensionamento degli uffici, articolazione degli uffici in base alla funzione/servizio, al target, alle aree territoriali coperte)?

Un ufficio unico.

3.5 Come è assicurata la sinergia/coordinamento/integrazione tra gli attori coinvolti (all’interno del pubblico, tra pubblico e privato, tra privati)?

La sede formale di incontro è la “Commissione per emergenza abitativa”, istituita mediante Regolamento Comunale, che nacque per la graduazione degli sfratti. La commissione comprende rappresentanti di uffici comunali (tra cui casa e servizi sociali) e parti sociali (inquilini e proprietari), Asl e Atc, e consiglieri con riunioni settimanali in cui esamina pratiche, fornisce pareri e verifica condizioni.

È un luogo di sinergia ed integrazione forte tra tutti gli attori, a valle del quale si realizzano prassi quotidiane ed informali di collaborazione. Spesso ci troviamo ormai a gestire le pratiche in 4/6 funzionari appartenenti a strutture diverse.

Il Comune ha ormai realizzato forme di cooperazione sinergica e compatta tra servizi che dimostrano una buona capacità di reagire ad errori ed imprevisti come pure una capacità di risolvere problemi con rapidità (si cita un caso di una famiglia con 3 minori sfrattata e posta in emergenza in alloggio temporaneo e poi in albergo sociale in breve tempo).

Al primo posto c’è la risposta al cittadino.

La giunta regionale ha approvato tramite Delibera di Giunta, proprio in questo senso, “LINEE DI INDIRIZZO ED INTERVENTO PER LA RIORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI SOCIALI - PERCORSO PARTECIPATO E COSTITUZIONE GRUPPO DI LAVORO CITTADINO” che prevedono la costituzione di “poli di inclusione sociale”, in risposta alle esigenze del PON Inclusione-SIA e PON Metro. Tra le altre cose, le linee prevedono di “Costruire luoghi di risposta unitaria ai bisogni del cittadino in difficoltà rispetto alle problematiche sociali, socio-sanitarie, socio-educative, assistenziali, lavorative, di reddito e legate all’abitare, semplificando l’accesso ed evitando la frammentazione del sistema dei servizi”.

3.6 Modalità di gestione amministrativa e finanziaria degli alloggi (es.: proprietà degli alloggi (pubblica o privata), eventuali partner, attività di intermediazione, gestione canoni,).

Il 95% degli alloggi utilizzati per gli interventi di Lo.C.A. Re. è di proprietà di privati.

Poi ci sono **150 alloggi** sottratti a vincolo ERP (proprietà pubblica: Comune o ATC) dove è frequente l’aggravarsi della situazione reddituale. Laddove nelle case di sua proprietà il Comune verifichi che la famiglia è in condizione di povertà, l’amministrazione preferisce abbassare il canone piuttosto che eseguire lo sfratto.

3.7 Eventuali attività di informazione, comunicazione e promozione intraprese promozionali sul territorio.

Sito internet.

In passato sono state fatte campagne con manifesti e brochure, ultimamente no, anche perché abbiamo riscontrato che oggi può risultare molto più efficace un profilo sui social network con un elevato grado di interattività con l’utente, rispetto a una campagna di comunicazione pubblica che non risponde a una esigenza stringente.

4. FONTI DI FINANZIAMENTO

4.1 Quantificazione costi per gli interventi attivati.

- A seconda degli anni, i costi per la realizzazione degli interventi attivati vanno da 1.5-2.5 Mil € per Lo.C.A.Re. (storicamente il Comune finanzia 35% e Regione 65%);
- Fondo morosità incolpevole ha una dotazione di 2.5 Mil €. Si tratta di risorse nazionali messe a disposizione in attuazione da quanto previsto dall'art. 6, comma 5, del Decreto Legge n. 102 del 31.08.2013 (convertito con modifiche dalla Legge 28 ottobre 2013, n. 124). Il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze, hanno istituito tale Fondo destinato agli inquilini morosi incolpevoli.

In questo contesto è utile rilevare a partire dal 2016 stiamo assistendo a un calo dei fondi regionali.

4.2 Fonti finanziarie.

Comune e Regione e Stato
Fondazioni Bancarie Torinesi

4.3 Partecipazione di fondi privati

4.3.1 Se sì, descrivere quali.

Si tratta di Fondi concessi dalle Fondazioni di origine Bancaria Torinesi, ossia Compagnia di San Paolo e Fondazione CRT. Per fornire alcuni dati, nel 2013 le risorse stanziare da CRT sono state un milione, mentre nel 2015 sono stati 400 mila euro le risorse assegnate dalla Compagnia San Paolo per il sostegno e l'accompagnamento all'autonomia per persone in uscita da servizi sociali. Le persone, che dovevano lasciare strutture per il recupero, furono assistite con progetto che fu nominato Salvasfratti 2.0, "interventi straordinari di prevenzione dell'insorgere di sfratto per morosità" e che si componeva di una componente di sostegno al reddito e di un fondo di garanzia.

4.3.2 Se no, perché?

.....

5. RISULTATI

5.1 Risultati conseguiti.

Lo.C.A.Re. registra circa 400 contratti all'anno, di cui 150 riguardano sfratti evitati grazie alle risorse del Fondo Salvasfratti mentre sono 250 i contratti ordinari.

"Dal 2001 al 2015 sono stati complessivamente stipulati 4.788 contratti, di fatto veicolando verso la locazione privata famiglie con i requisiti per ottenere la casa popolare" (cit. XII RAPPORTO dell'"Osservatorio condizione abitativa" – ANNO 2015 pag. 63-64).

Per la risoluzione del problema degli sfratti per morosità incolpevole Torino ha fatto significativi passi avanti. Sulla base della ricerca del Ministero sugli sfratti per provincia (<http://www.interno.gov.it/it/notizie/sfratti-disponibile-line-pubblicazione-i-dati-nazionali-2014>) Torino ha in Italia la quota più alta di ordini di sgombero (sfratti sentenziati) per abitante, ma solo la metà di questi sfratti viene eseguita. Anche verificando i numeri, non emergono altre ragioni per giustificare questo fenomeno se non con le operazioni di salvataggio **effettuate dal Comune**.

5.2 Esiste un sistema di monitoraggio per misurare la riduzione del disagio abitativo?

Contiamo su un sistema molto strutturato che consente la pubblicazione annuale del rapporto intitolato "Osservatorio condizione abitativa".

Il rapporto è disponibile sul sito <http://www.comune.torino.it/informacasa/>

Il rapporto ha "l'obiettivo di fornire un sistema organizzato di conoscenze dei fenomeni abitativi, che possa orientare gli indirizzi e gli interventi pubblici in materia di politiche per la casa" (cit. XII RAPPORTO – ANNO 2015 pag. 6)

5.3 Quali sono le maggiori difficoltà incontrate nell'attività di monitoraggio?

Nessuna rilevante.

5.4 Si può ritenere che il modello adottato dall'Agenzia della casa si basi sul presupposto teorico/strategico e programmatico (ad es. rispetto al presupposto dell'housing first, all'approccio one stop shop) del PON Metro oppure l'agenzia esercita la propria attività sulla base di altri approcci, limitandosi all'erogazione di alcuni servizi (es. intermediazione immobiliare o forme diverse di assistenza sociale)?

Il servizio si sta orientando verso un modello multidisciplinare di presa in carico, anche se Lo.C.A.Re. non nasce come applicazione del paradigma Housing First.

5.4.1 Se sì, specificare in che termini.

Sicuramente, rispetto al target di Lo.C.A.Re. (Famiglie a basso reddito). Infatti, Lo.C.A.Re. fornisce servizi di intermediazione immobiliare, assistenza giuridica ed amministrativa e di orientamento ed integrazione con la rete dei servizi sociali pubblici e privati presenti sul territorio. L'obiettivo prioritario è dunque l'erogazione di servizi per la stabilizzazione abitativa.

Gli sviluppi e gli indirizzi che intendiamo seguire vanno verso la direzione del modello olistico di presa in carico, che preveda l'attivazione di servizi di accompagnamento. Siamo consapevoli che anche il percorso è lungo per arrivare allo sportello "one stop shop", ma non possiamo dire di avere ottenuto un risultato prima di averlo conseguito.

C'è massimo impegno anche verso l'ampliamento del target alla marginalità estrema e l'homelessness.

Si veda anche quanto già scritto in riferimento al punto 3.6 rispetto alle "linee di indirizzo ed intervento per la riorganizzazione dei servizi sociali - percorso partecipato e costituzione gruppo di lavoro cittadino" ed i "poli di inclusione sociale".

6. VALUTAZIONE DI EFFICACIA

6.1 Punti di forza e criticità del modello adottato.

Il punto di forza maggiore del modello adottato è la flessibilità ad adattarsi ad esigenze di inquilini, proprietari e mercato. Si opera una mediazione nella presa in carico dall'operatore la cui sensibilità umana e credibilità crea una *retention* nei proprietari. Molto lavoro di squadra, orientamento all'utenza, motivazione (posso affermare che le 8 persone incaricate lavorano per 12).

Tra le criticità c'è da menzionare la carenza di risorse finanziarie e fondi. Lo sportello riceve circa 8 mila famiglie l'anno che si traducono in 7-800 domande, ma le risorse finanziarie di cui si dispone bastano per assistere soltanto la metà. I problemi di budget coinvolgono anche il personale. Ad oggi ci sono 8 persone ma per l'esigua disponibilità di risorse potremmo essere obbligati a scendere a 6.

6.2 Quali elementi di difficoltà interna avete riscontrato (in particolare rispetto a capacità amministrative e decisionali, capacità tecnico-progettuali, livello di interesse del tema, ...)?

Non abbiamo particolari problemi rispetto a tali capacità ma si ribadiscono necessariamente le criticità di cui alla precedente risposta.

6.3 Quali elementi ritenete siano stati particolarmente utili o innovativi (in particolare rispetto a forme di finanziamento, aspetti amministrativi, temi e azioni ammesse, supporto gestionale).

Gli strumenti utilizzati (incentivi all'affitto e fondo di garanzia) sono assolutamente validi. Il problema rilevante che rileviamo consiste nel fatto che le risorse umane e finanziarie devono essere proporzionate ai fabbisogni e all'entità dell'emergenza abitativa.

Si deve puntare su integrazione delle funzioni e gruppi di lavoro molto motivati e capaci di intercettare i bisogni.

6.4 Sono presenti le soluzioni e, in particolare, se presenti, le esperienze di innovazione sociale, istituzionale e/o gestionale (es.: modelli di autocostruzione, compartecipazione di fondi immobiliari dedicati e fondi di investimento locali dedicati).

Si pone nuovamente l'attenzione su Salvasfratti 2.0 di cui alla domanda 4.3.1 che nasce dalla compartecipazione tra Compagnia di San Paolo, con Fondazione CRT e Comune di Torino.

7. L'AGENZIA DELLA CASA E IL PON METRO

7.1 Il PON Metro finanzia attività e rafforzamento della Agenzia?

No.

Il problema risiede nel fatto che appare a rischio la certificazione delle spese all'UE rispetto agli strumenti impiegati da Lo.C.A.Re. (Agevolazioni su canoni, garanzie o incentivi sulla casa).

Quello che abbiamo rappresentato è che una delle vie di uscita potesse essere che Lo.C.A.Re. gestisse servizi finanziati dal PON Metro senza esaurire le risorse finanziarie.

Non appare chiaro se PON Metro può o meno finanziare personale per la struttura ed a quali condizioni.

Ci si augura di poter utilizzare il Programma sia per finanziare gli strumenti che la struttura.

7.2 Se sì, descrivere quali sono gli interventi (i progetti) di riferimento finanziati tramite il PON Metro.

7.3 Se sì, descrivere gli sviluppi previsti.

3 Agenzia per la Casa nei Piani Operativi delle Città metropolitane

Da una **ricognizione** dei **14 Piani Operativi (PO)** presentati dalle Autorità Urbane, aggiornati al mese di aprile 2017, emerge che l'attivazione dell'Agenzia per la Casa è prevista nell'ambito dell'**Azione 3.1.1 – Percorsi di accompagnamento alla casa per le comunità emarginate** del PON. Al di là delle quattro Amministrazioni comunali che hanno già attivato una struttura dedicata ai servizi di accompagnamento all'abitare (Torino, Milano, Genova e Bologna), gli Organismi Intermedi che ne prevedono l'attivazione grazie alle risorse stanziare dal Programma sono diversi. Il contenuto delle schede progettuali predisposte dalle Autorità Urbane è stato esaminato in funzione delle **3 dimensioni** di analisi descritte nel primo capitolo, ossia **target, servizi e modalità organizzative**.

Laddove nelle schede delle Autorità Urbane vi è un'indicazione **puntuale** dei destinatari degli interventi dell'Azione 3.1.1, è stata adottata la classificazione dei target di utenza proposta nel Box 2 alla fine del Capitolo 1. Nei casi in cui sono stati individuati - in termini generali e non puntuali - come destinatari degli interventi persone svantaggiate o individui e/o nuclei familiari in condizione o a rischio di povertà abitativa, il target è stato considerato **ampio**.

I **servizi** sono stati suddivisi in *Servizi per il re-housing* e *Servizi di accompagnamento e presa in carico* alla base del paradigma dell'Housing First e, all'interno delle due macro categorie, sono stati riclassificati (in rosso in tabella) ove possibile, sulla base di quelli individuati nel Box 3, riportato nell'ultimo paragrafo del capitolo 1.

In relazione alla terza dimensione di analisi, **modalità di gestione dei servizi**, sono state sintetizzate le soluzioni organizzative prescelte dalle Autorità Urbane, evidenziando (quando esplicitato) se le scelte dell'Amministrazione siano orientate ad internalizzare l'affidamento dei servizi o viceversa prevedano una esternalizzazione. È utile sottolineare che la ricognizione effettuata nei PO con le informazioni disponibili ad aprile 2017 ha mostrato un quadro piuttosto eterogeneo, sia nei contenuti che nel livello di dettaglio dei Piani, indicando che ogni Autorità Urbana ha interpretato con flessibilità le indicazioni presenti nel PON Città Metropolitane 2014-2020.

Considerato il fatto che i PO forniscono una visione solo parziale del contesto - sia perché non restituiscono un quadro dei servizi già presenti sul territorio, sia perché non dettagliano in modo completo gli interventi, gli strumenti e le procedure - nella tabella di seguito riportata sono stati rappresentati i risultati della ricognizione.

Tabella 2. Target, servizi e organizzazione dei servizi nell'ambito dell'Azione 3.1.1 dei PO

Le tipologie di servizi indicate in rosso sono state oggetto di riclassificazione.

PO (Aprile 2017)	Target	Servizi	Gestione interna/esterna dei servizi
Bari	Per alcuni interventi Ampio, per altri Puntuale (senza fissa dimora)	<p>Servizi per il re-housing <i>Servizi di intermediazione immobiliare.</i> <i>Incentivi all'alloggio.</i></p> <p>Servizi di accompagnamento e presa in carico <i>Servizi di orientamento ed intermediazione.</i> <i>Percorsi di formazione (tecnica, linguistica, etc.).</i> Misure di sostegno ai nuclei familiari destinatari di atti di intimazione di sfratto per morosità. Attivazione di protocolli d'intesa o accordi di partenariato con Università, centri di ricerca, associazioni di categoria, per promuovere la riqualificazione sociale degli spazi dell'abitare. Servizio a "bassa intensità assistenziale" organizzato in appartamenti collocati in civili abitazioni. Percorso di accompagnamento alla casa rivolto ai senza fissa dimora secondo il paradigma dell'housing first, organizzato in appartamenti collocati in civili abitazioni presso cui garantire servizi a "bassa intensità assistenziale".</p>	<p>L'Agenzia della Casa è pubblica ed è titolare di 3 interventi su 5 previsti nell'ambito dell'Azione 3.1.1. Per l'intervento BA3.1.1.d si prevede l'avvio mediante appalto di servizio a lotti funzionali autonomi, mentre l'intervento BA3.1.1.e è stato attivato in via sperimentale mediante ricerca di mercato e convenzionamento con tutte le strutture che si sono candidate.</p>
Messina	Ampio	<p>Servizi per il re-housing <i>Servizi di intermediazione immobiliare</i></p> <p>Servizi di accompagnamento e presa in carico <i>Politiche attive del lavoro e percorsi di reinserimento nel mondo del lavoro.</i> <i>Servizi di sostegno assistenziale e sanitario.</i> <i>Percorsi di formazione (tecnica, linguistica, etc...).</i> Percorsi individualizzati di accompagnamento alla casa.</p>	<p>Le modalità di erogazione e la declinazione del modello saranno evidenziate nella progettazione esecutiva.</p>

PO (Aprile 2017)	Target	Servizi	Gestione interna/esterna dei servizi
Bologna	Ampio	<p>Servizi per il re-housing Servizi di intermediazione immobiliare Fornitura di alloggi singoli o familiari.</p> <p>Servizi di accompagnamento e presa in carico Servizi di animazione e sensibilizzazione territoriale. Realizzazione di percorsi di accompagnamento sociale. Formazione di volontari e operatori coinvolti.</p>	<p>Nel PO vengono descritte le attività preliminari del progetto:</p> <p>a) Costituzione di un gruppo tecnico di coordinamento dell'azione. b) Definizione di un piano di interventi. c) Individuazione del settore competente per la selezione della procedura di gara idonea.</p>
Cagliari	Puntuale: partecipanti con problemi occupazionali, partecipanti con problemi di disabilità, vittime di violenza, morosità incolpevole, partecipanti che vivono in una famiglia composta da un singolo adulto con figli a carico.	<p>Servizi per il re-housing Servizi di intermediazione immobiliare.</p> <p>Servizi di accompagnamento e presa in carico Diagnosi e conoscenza delle situazioni localizzate di esposizione al rischio di esclusione sociale e povertà. Servizi di orientamento ed intermediazione. Percorsi di formazione (tecnica, linguistica, etc.). Politiche attive del lavoro e percorsi di reinserimento nel mondo del lavoro. Servizi di sostegno assistenziale e sanitario. Percorsi di formazione (tecnica, linguistica, etc...).</p>	<p>Dalla descrizione presente nel PO, la gestione dell'intervento che prevede l'istituzione dell'Agenzia sociale per la casa sembra orientata alla gestione interna al Comune, ma non vengono forniti ulteriori dettagli specifici.</p>
Catania	Ampio	<p>Servizi per il re-housing Servizi di intermediazione immobiliare</p> <p>Servizi di accompagnamento e presa in carico Percorsi di formazione (tecnica, linguistica, etc) Politiche attive del lavoro e percorsi di reinserimento nel mondo del lavoro. Servizi di sostegno assistenziale e sanitario.</p> <p>Altro Istituzione anagrafe abitativa per le case sfitte pubbliche e private</p>	<p>Verranno strutturati accordi strategici con soggetti qualificati operanti nei diversi settori di intervento quali: Amministrazioni Pubbliche, Servizi Sanitari, Associazioni Agenti Immobiliari, Associazioni Locatori e Locatari, Associazioni Datoriali e Sindacali, Terzo Settore, Enti di Formazione, Università etc...</p> <p>Nel PO non vengono fornite informazioni ulteriori in merito alle soluzioni organizzative prescelte.</p>
Firenze	Puntuale: famiglie a basso reddito, partecipanti che	<p>Servizi per il re-housing Servizi di segretariato sociale</p>	<p>L'Agenzia sociale per la casa gestisce direttamente uno dei due interventi previsti nell'ambito dell'Azione 3.1.1.</p>

PO (Aprile 2017)	Target	Servizi	Gestione interna/esterna dei servizi
	vivono in una famiglia composta da un singolo adulto con figli a carico.	<p>Servizi di intermediazione immobiliare Fornitura di alloggi singoli o familiari. Fornitura di alloggi in co-housing</p> <p>Servizi di accompagnamento e presa in carico Azioni di prevenzione della dispersione scolastica. Politiche attive del lavoro e percorsi di reinserimento nel mondo del lavoro. Servizi di orientamento ed intermediazione. Percorsi di formazione (tecnica, linguistica, etc.)</p> <p>Azioni per ridurre il fenomeno degli sfratti per morosità incolpevole e, quando possibile, per interrompere la procedura di sfratto, attraverso interventi professionali di contenimento del fenomeno (azioni di raccordo/mediazione con i proprietari privati)</p>	<p>Dal PO si evince che l'attuazione del progetto avverrà tramite i seguenti strumenti:</p> <p>a) avviso pubblico; b) gara di appalto ai sensi del DLgs. 50/2016; c) contratto di servizio con Azienda pubblica di Servizi alla Persona (ASP) ai sensi della legge regionale Toscana 3 agosto 2004, n. 43 "riordino e trasformazione delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza (IPAB).</p>
Genova	Puntuale: famiglie a basso reddito, partecipanti che vivono in una famiglia composta da un singolo adulto con figli a carico.	<p>Servizi per il re-housing Servizi di intermediazione immobiliare</p> <p>Servizi di accompagnamento e presa in carico Percorsi di formazione (tecnica, linguistica, etc.) Politiche attive del lavoro e percorsi di reinserimento nel mondo del lavoro.</p>	<p>Le attività saranno realizzate direttamente dal Comune di Genova tramite procedure di individuazione dei soggetti che collaborano con l'Amministrazione nello svolgimento delle attività previste dalla normativa vigente.</p> <p>Le procedure sono così articolate:</p> <p>a) Procedure ad evidenza pubblica negoziata in economia (< 40.000 euro) ai sensi Codice dei Contratti pubblici (L. 50/2016) b) 1) utilizzo di personale dipendente dal Comune b) 2) procedure ad evidenza pubblica di accreditamento di strutture ai sensi della L. 328/2000, L Regione Liguria 42/2012, DGR 535/2015 b) 3) accordo quadro ai sensi Codice dei Contratti pubblici (L. 50/2016) c) sviluppo di progetti di formazione, avvicinamento al lavoro e/o volti all' autonomia, anche attraverso accordi</p>

PO (Aprile 2017)	Target	Servizi	Gestione interna/esterna dei servizi
			con i gestori accreditati di strutture di cui al punto b2). d) utilizzo di personale dipendente dal Comune.
Roma	Per alcuni interventi Ampio, per altri Puntuale (Donne vittime di violenza)	<p>Servizi per il re-housing Fornitura di alloggi in co-housing Strutture di proprietà comunale Altri immobili, confiscati alla criminalità organizzata destinati a strutture di accoglienza di piccole dimensioni a gestione familiare, Case in semi-autonomia e cohousing.</p> <p>Servizi di accompagnamento e presa in carico Servizi di sostegno psicologico Servizi di sostegno assistenziale e sanitario Servizi di orientamento ed intermediazione Servizi di animazione e sensibilizzazione territoriale</p>	Non facilmente desumibile dal PO.
Napoli	Per alcuni interventi: ampio, per altri: puntuale (famiglie a basso reddito, donne vittime di violenza, immigrati, Rom Sinti e Camminanti e persone senza fissa dimora)	<p>Servizi per il re-housing Servizi di intermediazione immobiliare Fornitura di alloggi singoli o familiari Fornitura di alloggi in co-housing</p> <p>Servizi di accompagnamento e presa in carico Servizi di orientamento e intermediazione Servizi di sostegno assistenziale e sanitario Percorsi di formazione (tecnica, linguistica, etc.) Politiche attive del lavoro e percorsi di reinserimento nel mondo del lavoro. Servizi di sostegno psicologico Funzioni di supporto legale Attivazione e creazione di reti territoriali di supporto</p>	Dal PO si evince che l’Agenzia Sociale per la casa sarà gestita direttamente dal Comune di Napoli.

PO (Aprile 2017)	Target	Servizi	Gestione interna/esterna dei servizi
Reggio Calabria	<p>Puntuale: famiglie a basso reddito, partecipanti con problemi occupazionali, morosità incolpevole, persone con disabilità, anziani.</p>	<p>Servizi per il re-housing Servizi di intermediazione immobiliare Fornitura di alloggi singoli o familiari Fornitura di alloggi in co-housing</p> <p>Servizi di accompagnamento e presa in carico Costruzione del partenariato di servizi; Coinvolgimento della comunità locale.</p> <p>Servizi di orientamento e intermediazione Servizi di sostegno assistenziale e sanitario Percorsi di formazione (tecnica, linguistica, etc.) Politiche attive del lavoro e percorsi di reinserimento nel mondo del lavoro.</p>	<p>L'Agenzia Sociale per la Casa della Città Metropolitana affiderà la gestione della struttura e l'attuazione dei servizi oggetto dell'intervento ad un organismo sociale di rete, inteso come realtà aggregata nella forma di Consorzio o Rete di Imprese operanti nel Terzo Settore, in una logica di aggregazione e diversificazione dell'offerta di servizi. L'aggiudicazione avverrà con la forma degli appalti socialmente responsabili. Anche l'intervento RC3.1.1.e sarà attuato nello stesso modo.</p> <p>Il progetto RC3.1.1.b è a titolarità comunale ed è gestito dal Settore Politiche Sociali. Si prevede la costituzione di una rete di supporto pubblico-privato, che potrà garantire la prosecuzione dei servizi alla fine della sperimentazione sul PON Metro, all'interno del Piano di Zona.</p> <p>La governance del progetto RC3.1.1.c è del Settore Servizi Sociali, nell'ambito del Piano di zona in via di definizione.</p>
Torino	<p>Puntuale: famiglie/persone in povertà abitativa, senza dimora o con particolari fragilità</p>	<p>Servizi offerti</p> <p>Non chiaramente descritti nel PO.</p>	<p>L'Amministrazione procederà mediante il ricorso a personale interno dedicato, attraverso personale interinale e per mezzo di operatori economici individuati con specifico bando di gara per l'attivazione e la realizzazione del nuovo servizio.</p>
Venezia	<p>Puntuale: cittadini con disagio abitativo, persone con disabilità, partecipanti che vivono in una famiglia composta da un singolo adulto con figli a carico,</p>	<p>Servizi per il re-housing Servizi di intermediazione immobiliare Fornitura di alloggi singoli o familiari</p> <p>Servizi di accompagnamento e presa in carico Servizi di orientamento e intermediazione Supporto alla genitorialità e mediazione familiare</p>	<p>Il coordinamento dell'Agenzia per la coesione sociale, così è denominata l'Agenzia per la Casa istituita a Venezia, sarà gestito direttamente dall'amministrazione comunale, così come il coordinamento dell'intervento VE3.1.1.b.</p> <p>Il progetto VE3.1.1.c prevede procedure di evidenza</p>

PO (Aprile 2017)	Target	Servizi	Gestione interna/esterna dei servizi
	anziani, minori stranieri non accompagnati, associazioni di vario tipo	<p>Servizi di assistenza a carattere collettivo, garantiti nelle 24 ore, attraverso la presenza di assistenti familiari private presenti nello stesso complesso.</p> <p>Attività di accompagnamento e supporto a persone fragili in uscita da una struttura collegato all'erogazione di voucher (buoni servizio) finalizzati a favorire l'inserimento e il reinserimento nella società.</p>	<p>pubblica finalizzate all'individuazione dei soggetti che gestiranno le progettualità, compresa la presenza di personale che svolgerà le attività di sostegno e accompagnamento. Il coordinamento sarà in capo all'Amministrazione Comunale che lavorerà in sinergia con i soggetti selezionati, e manterrà la titolarità del progetto.</p> <p>Gli alloggi dell'intervento VE3.1.1.d verranno assegnati tramite Bando pubblico rivolto a persone disabili e anziane che presentano problematiche abitative e difficoltà socio-economiche. Per quanto concerne i servizi socio-assistenziali a carattere collettivo saranno affidati a un soggetto terzo tramite Bando pubblico rivolto a enti già accreditati dall'Amministrazione Comunale per la fornitura di servizi di assistenza a domicilio.</p> <p>I buoni servizio (voucher) previsti dall'intervento VE3.1.1.e saranno erogati ai cittadini direttamente dai Servizi Sociali che li hanno in carico.</p> <p>I Soggetti attuatori dell'intervento VE3.1.1.f saranno selezionati attraverso procedure ad evidenza pubblica che possono prevedere bandi di co-progettazione e dovranno essere enti senza scopo di lucro che lavorano nel territorio: Fondazioni, associazioni, comitati o enti affini, comunque privi di scopo di lucro e di connotazioni partitiche o sindacali, cooperative di solidarietà sociale, enti pubblici ed enti religiosi di diversa natura giuridica.</p>
Palermo	Puntuale: donne vittime di violenza, soggetti disabili, famiglie a basso reddito	<p>Servizi per il re-housing</p> <p>Fornitura di alloggi singoli o familiari</p> <p>Servizi di accompagnamento e presa in carico</p>	<p>L'Agenzia per la Casa è pubblica.</p> <p>Tutti gli interventi previsti nell'ambito dell'Azione 3.1.1 verranno realizzati dall'Amministrazione Comunale di</p>

PO (Aprile 2017)	Target	Servizi	Gestione interna/esterna dei servizi
		<p>Servizi di orientamento e intermediazione Servizi di animazione e sensibilizzazione territoriale Percorsi di formazione (tecnica, linguistica, etc.) Politiche attive del lavoro e percorsi di reinserimento nel mondo del lavoro.</p> <p>Altro Organizzazione e costituzione della cabina di regia e dei Punti snodo sul territorio; Acquisto di mobili e arredi, strumentazione tecnica ed informatica funzionali alla realizzazione del Servizio; Formazione del personale interno; Incremento delle figure professionali Costituzione e implementazione dell'Osservatorio sulla condizione della povertà abitativa; Servizi di orientamento e supporto all'avvio di attività imprenditoriali; Studi e analisi relativi alla costruzione e/o al rafforzamento della rete di collaborazione con le altre amministrazioni competenti sul territorio; Attività di monitoraggio, valutazione e diffusione dei risultati. Organizzazione e costituzione di Poli per l'orientamento, l'accoglienza e la sperimentazione di percorsi individualizzati per soggetti con disabilità.</p>	<p>Palermo che ne guiderà la governance ed utilizzerà procedure ad evidenza pubblica, nel rispetto della normativa vigente in materia di appalti Pubblici, per: l'affidamento di servizi, l'acquisto di beni e la selezione di Enti che metteranno a disposizione esperti, la gestione di servizi e personale esterno da impiegare nei percorsi di presa in carico, la valutazione multidimensionale e la progettazione del percorso di accompagnamento.</p>
Milano	<p>Puntuale: soggetti con disabilità, soggetti in disagio abitativo, morosità incolpevole, famiglie a basso reddito</p>	<p>Servizi per il re-housing Servizi di intermediazione immobiliare Fornitura di alloggi singoli o familiari</p> <p>Servizi di accompagnamento e presa in carico Servizi di orientamento e intermediazione Servizi di animazione e sensibilizzazione territoriale</p>	<p>L'Agenzia sociale per la locazione ha valenza metropolitana pubblica. L'amministrazione comunale conferirà il complesso delle attività previste nell'ambito dell'intervento MI3.1.1.a tramite un avviso pubblico per l'individuazione del soggetto attuatore. A valle della procedura di selezione potrà avvenire l'aggiudicazione e la stipula del contratto di Partenariato Pubblico Privato. La governance dei progetti MI3.1.1.b e MI3.1.1.c e sarà</p>

PO (Aprile 2017)	Target	Servizi	Gestione interna/esterna dei servizi
			<p>garantita dal coordinamento stabile attuato da alcune Direzioni competenti del Comune di Milano.</p> <p>La gestione del progetto MI3.1.1.d sarà in capo alla Direzione dell'Area <i>Domiciliarità e Cultura della Salute</i> che gestisce per l'amministrazione i servizi per la promozione dell'autonomia delle persone con disabilità fisiche ed intellettive, mentre la governance è garantita dalla Direzione di Area che coordina il Tavolo Permanente sulla Disabilità, dispositivo di governance a supporto dell'amministrazione del Comune per l'elaborazione, la coprogettazione, il monitoraggio, il controllo e la valutazione delle politiche e degli interventi per il sostegno alla disabilità.</p>

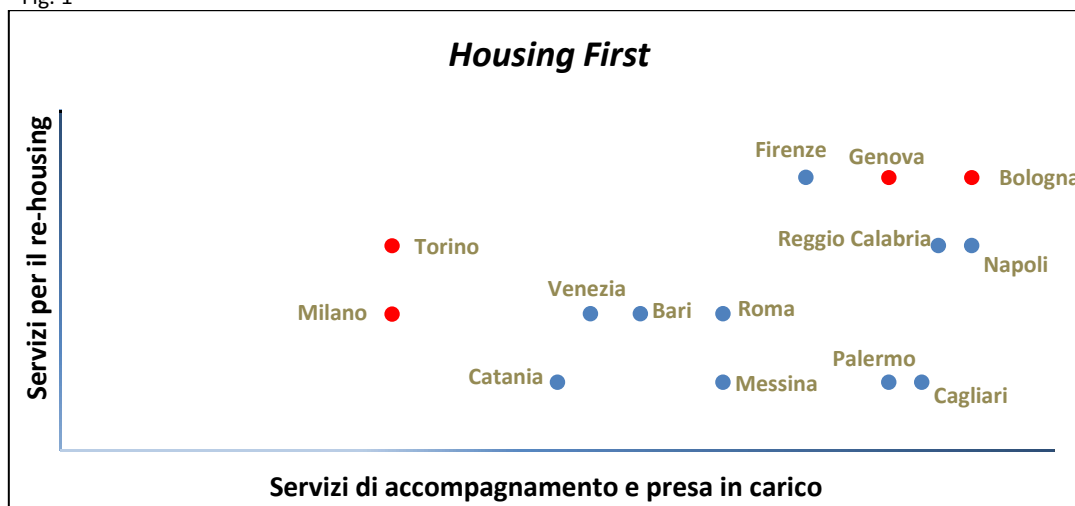
Dall'osservazione del lavoro di ricognizione e riclassificazione si evince che, rispetto al **target**, la maggior parte delle Autorità Urbane (8 su 14) ha individuato i destinatari degli interventi dell'Azione 3.1.1 in modo **puntuale**, esplicitando le diverse categorie di utenza. In particolare, dall'analisi è emerso che i servizi sono principalmente rivolti ai seguenti soggetti: famiglie a basso reddito, soggetti con problemi di disabilità, donne vittime di violenza, famiglie in condizione di morosità incolpevole e famiglie composte da un singolo adulto con figli a carico. Altre particolari categorie - come soggetti con problemi occupazionali, anziani, minori stranieri non accompagnati e immigrati - saranno destinatari degli interventi in minor misura rispetto alle precedenti categorie.

In alcuni PO non sono state specificate le categorie dei destinatari degli interventi ma si considerano come bacino potenziale di utenza, a prescindere dalla causa della fragilità, tutte le persone svantaggiate o gli individui e/o i nuclei familiari in condizione di povertà abitativa oppure a rischio rilevante di essa.

Alcune Autorità Urbane hanno previsto nei loro PO sia interventi rivolti ad un target ampio, sia interventi rivolti a specifiche categorie di soggetti. Ciò potrebbe avere conseguenze rilevanti in merito alla molteplicità di servizi da garantire.

Dal punto di vista dei **servizi** programmati dalle Autorità Urbane nei PO, dalla tabella emerge una generale predominanza di *Servizi di accompagnamento e presa in carico* rispetto ai *Servizi per il re-housing*. Tale situazione è evidenziata anche nella Fig. 1 in cui è stata elaborata, sulla base dei contenuti della tabella riportata in precedenza, una mappa che rappresenta il posizionamento di ogni Autorità Urbana sulla base delle due tipologie di servizi alla base del paradigma dell'Housing First.

Fig. 1



Per le Autorità Urbane rappresentate con **punti rossi**, oggetto dei casi studio, sono state "sommate" le informazioni ricavate dalla lettura dei PO e quelle, più consistenti, recuperate dalle interviste. Si precisa che il posizionamento di Torino deriva esclusivamente dalle informazioni raccolte nel corso dell'intervista, in quanto all'interno del PO non sono chiaramente esplicitate le diverse tipologie di servizi nell'ambito dell'Azione 3.1.1. Le città - che sono state oggetto di caso studio - si posizionano diversamente sul grafico.

Torino e Milano, che si concentrano sull'attivazione di incentivi all'affitto e servizi di intermediazione, si posizionano nella parte sinistra evidenziando un'offerta molto focalizzata su poche tipologie di servizi. Genova e Bologna, al contrario, trovandosi nella parte destra del grafico, optano per l'attivazione di un'offerta molto più varia per ambedue le tipologie di servizi. Il grafico non esprime un giudizio di valore ma è di supporto a rappresentare il posizionamento delle città riguardo alla strategia di focalizzazione adottata, richiamandone le conseguenze in termini di operatività.

Alcune città si focalizzano su pochi servizi, in modo da massimizzarne gli effetti e semplificare la gestione organizzativa e finanziaria; altre si orientano verso una strategia di differenziazione che sia in grado di soddisfare la più varia gamma di fabbisogni emergenti in capo ai differenti target di utenza. Ogni strategia adottata comporta rischi e opportunità laddove una forte focalizzazione può trascurare alcune tipologie di servizi e target fondamentali; viceversa un eccesso di diversificazione normalmente comporta maggiori difficoltà organizzative e sforzi superiori in termini di risorse umane e finanziarie.

È stato possibile ricondurre la maggior parte dei servizi previsti nei PO alle categorie di servizi individuate nel Box 3 del capitolo 1, nel tentativo di rendere maggiormente confrontabili gli interventi descritti nella tabella di ricognizione allegata al presente report (v. allegato 2). Nell'ambito dei servizi di re-housing, sono predominanti i servizi di intermediazione immobiliare (11 casi su 14), nelle sue diverse forme. La modalità con cui possono essere attivati i servizi di accompagnamento è articolata e prevede percorsi di orientamento, intermediazione e formazione.

Inoltre, sono stati individuati alcuni particolari servizi previsti dai PO, non strettamente riconducibili alle categorie di servizi di cui sopra, che rappresentano attività di contesto propedeutiche agli interventi che ne consentono una migliore realizzazione. Si tratta, ad esempio, dell'istituzione di un'anagrafe abitativa per le case sfitte pubbliche e private (Catania), della costituzione di un osservatorio sulla condizione della povertà abitativa (Palermo), di azioni di prevenzione della dispersione scolastica (Firenze) e di azioni di supporto legale (Napoli).

Nell'ambito dei PO in cui sono state esplicitate le modalità organizzative, in relazione al carattere interno/esterno della gestione dei servizi offerti, è emerso che non sembrano essere presenti casi di gestione esclusivamente interna. Le Autorità Urbane gestiranno i servizi rivolgendosi all'esterno oppure attraverso modalità "miste", ossia gestendo direttamente alcune attività e utilizzando personale interno al Comune, rivolgendosi invece all'esterno per espletare alcune specifiche funzioni.

Ad esempio, nel caso di Genova che esternalizza alcuni servizi vi è il contestuale utilizzo di personale dipendente del Comune per l'espletamento di altre attività complementari. Il Comune di Venezia, invece, in relazione al progetto che prevede lo sviluppo e il potenziamento di iniziative rivolte a persone disabili che sperimentano l'indipendenza abitativa al di fuori del nucleo familiare (VE3.1.1c) - utilizzerà procedure ad evidenza pubblica finalizzate all'individuazione dei soggetti che gestiranno la progettualità, compresa la presenza di personale (psicologo, educatore, operatore socio-sanitario) a cui saranno affidate le attività di sostegno e accompagnamento. È interessante osservare anche il caso di Torino, in cui sebbene non siano chiaramente esplicitati i servizi, si prevede un'organizzazione degli stessi sia tramite personale interno, sia attraverso operatori economici individuati con specifico bando di gara. La governance degli interventi in molti casi è garantita direttamente dalle amministrazioni comunali o attraverso società in-house (ad es. ASP Bologna).



Alla luce di quanto emerso dalla ricognizione effettuata, è possibile affermare che l'individuazione dei destinatari degli interventi risulta essere uno *step* di primaria importanza per le Autorità Urbane, in quanto è proprio il *target* individuato a guidare/orientare la scelta dei diversi servizi da mettere in campo. La scelta di un *target* ampio richiederebbe la messa in campo di una notevole quantità di servizi differenti in grado di coprire le numerose esigenze, con possibili conseguenze in termini finanziari, organizzativi e gestionali. Al contrario, l'individuazione puntuale delle categorie di destinatari consente una efficace ed efficiente customizzazione di servizi. Da tali osservazioni deriva lo stretto legame tra la scelta del *target* e la definizione dei servizi.

Non emergendo invece un nesso tra la tipologia dei servizi e le soluzioni organizzative programmate, si ritiene che ogni Amministrazione, nella scelta delle modalità operative, dovrebbe partire da una mappatura delle competenze interne al fine di individuare le soluzioni più idonee.

4 Considerazioni di sintesi e spunti di riflessione per l'attuazione

Le finalità generali del presente lavoro hanno avuto l'**obiettivo di fornire un supporto conoscitivo, ai fini dell'attuazione delle Azioni** dell'Asse 3-FSE del PON Metro: tale Asse sostiene interventi immateriali di inclusione attiva, a partire dall'accesso ad una abitazione (servizi e strumenti per il *re-housing*, percorsi di reinserimento sociale, lavorativo, educativo e sanitario), finalizzati alla **"Riduzione del numero di famiglie con particolari fragilità sociali ed economiche in condizioni di disagio abitativo"**. La descrizione delle esperienze relative all'attivazione del servizio di Agenzia sociale per la Casa può risultare utile alle Autorità Urbane che stanno pianificando l'avvio del servizio, come pure altre tipologie di servizi offerti per il contrasto al disagio abitativo. Per questa ragione, un'attenzione particolare è stata riservata ai modelli organizzativi attivati nonché alle azioni, alle modalità di organizzazione delle relazioni e all'utilizzo combinato e/o complementare di strumenti diversi. Considerando che la maggior parte delle Azioni sono in procinto di essere avviate, alla luce della lettura degli interventi contenuti nei Piani Operativi, è possibile formulare alcune **considerazioni di sintesi e riflessioni rispetto alle possibili modalità di attuazione** del modello di **Agenzia della Casa**.

In prima battuta, il **PON Metro determina indirizzi** e non prescrizioni **rispetto alle soluzioni operative** individuate dalle Autorità Urbane **per l'attuazione dell'Azione 3.1.1 - Azioni integrate di contrasto alla povertà abitativa**. Anche i criteri di selezione delle operazioni peraltro ribadiscono che è compito precipuo del Piano Operativo di ciascuna Città Metropolitana, *"individuare una soluzione "adatta" alle esigenze specifiche (abitative, sociali, giuridiche, linguistiche, etc...) espresse dai gruppi target"*. Malgrado il PON Metro sostenga l'attivazione e la sperimentazione di un servizio sociale di *Agenzia per la Casa*, l'istituzione della stessa non rientra tra i criteri di ammissibilità o di valutazione degli interventi indicati dai criteri di selezione del Programma e, anche per queste ragioni, ogni Autorità Urbana ha interpretato con flessibilità le indicazioni del Programma, pianificando le attività da realizzare sulla base delle proprie esigenze specifiche.

Il Programma tuttavia indirizza l'azione delle Autorità Urbane **sostenendo 3 concetti chiave per l'attuazione** delle "azioni integrate di contrasto alla povertà abitativa":

1. **Housing First** come approccio generale da tenere in considerazione;;
2. **Agenzia per la Casa** come possibile modalità organizzativa;
3. **one stop shop** come modalità operativa per l'attivazione e il funzionamento dei servizi.

Le Autorità Urbane potranno orientare le soluzioni in base alle esigenze specifiche di ogni città, **modulando le tre dimensioni cardine del contrasto al disagio abitativo – target, servizi, organizzazione** – individuate nei box posti alla fine del primo Capitolo, sia ai fini della programmazione, sia ai fini dell'attuazione dell'Azione 3.1.1.

Dall'esame del quadro programmatico e normativo di settore si evince che l'efficacia delle azioni di contrasto al disagio abitativo non può prescindere da un'attenzione alla forma che assumono le azioni stesse in termini di soddisfacimento dei fabbisogni dei target di utenza da parte dei servizi attivati nonché di efficienza organizzativa, indipendentemente dall'adozione di uno specifico modello.

Il modo in cui le tre dimensioni possono essere combinate – sia sulla base delle esperienze esaminate, sia da quanto emerge dai contenuti dei Piani Operativi – può essere di supporto per ricavare alcuni significativi **orientamenti per l'attuazione** che vengono di seguito elencati:

1. *legame tra target e servizi attivati per il contrasto al disagio abitativo e variabili di segmentazione;*
2. *competenze “core” e competenze “basic” da attivare nell’organizzazione dei servizi per il contrasto al disagio abitativo;*
3. *strategie e scelte organizzative per facilitare attività di coordinamento/collaborazione inter-organizzativa tra i differenti soggetti coinvolti nella gestione degli interventi;*
4. *strumenti di incentivazione per l’accesso alla casa;*
5. *sinergie attivate ed integrazione con altri strumenti di programmazione e fonti finanziarie;*
6. *indicatori di risultato dell’azione di contrasto al disagio abitativo.*

1. Legame tra target e servizi attivati per il contrasto al disagio abitativo e variabili di segmentazione.

Le classificazioni proposte nel Capitolo 1 sono utili per evidenziare i potenziali legami che **emergono nel mix target-servizi** e supportare gli attuatori nel processo di definizione delle azioni finanziate dal PON Metro.

Dalla descrizione dei casi studio si è osservato che i servizi, e successivamente le scelte organizzative, derivano generalmente dal target di utenza che si intende raggiungere: da questo dipendono conseguentemente le strategie operative, le azioni e i servizi che vanno messi in campo. Per tale ragione, in fase di avvio di un intervento, l’analisi delle caratteristiche dell’utenza attraverso un’osservazione di dettaglio indirizza le attività da realizzare per lo più in funzione di **due variabili di segmentazione**, ossia:

- 1) **Segmentazione economica** - Presa in carico di individui e famiglie in condizioni di povertà abitativa o a rischio di essa per cause economiche. Questo criterio di segmentazione può, a sua volta, assumere due forme diverse che appaiono rilevanti poiché determinano i meccanismi di accesso ai servizi disposti dagli attuatori:
 - a) **segmentazione reddituale**: presa in carico di target di utenza selezionati in base ad una soglia massima di reddito (vi rientrano di solito anche le famiglie in condizione di morosità incolpevole);
 - b) **segmentazione occupazionale**: presa in carico delle tipologie di utenti caratterizzati da problemi occupazionali, in quanto ritenuti destinatari di particolare attenzione dal Programma, dall’Accordo di Partenariato 2014-2020 e dal Regolamento FSE n. 1304/2013.

Questa suddivisione del target di utenza può risultare utile laddove si prevedono interventi di sostegno all’affitto tramite incentivi di varia forma (es. *Milano Abitare, Agenzia sociale comunale per la locazione Lo.C.A.Re di Torino*) o nella fornitura di alloggi per la transizione abitativa (es. Progetto *Transizione Abitativa* dell’ASP di Bologna⁵⁶). Nel caso dell’ *Agenzia Sociale per la Casa del Comune di Genova*, i tradizionali criteri di accesso al “Fondo per la morosità incolpevole”, sono integrati da fattori di altra tipologia (es. anziani ultrasessantacinquenni, invalidi sopra il 75%, o minori purché privi di risorse economiche).

⁵⁶ Le esperienze di Milano, Torino e Bologna sono illustrate nel capitolo 2.

- 2) **Segmentazione psico-socio-sanitaria** - Presa in carico di tutte quelle tipologie di utenza caratterizzate da particolari **cause di marginalità** indipendenti (o che si sommano) dai fattori reddituali ed occupazionali la cui origine risiede nella situazione di oggettiva discriminazione determinata da condizioni sociali, psicologiche o sanitarie dei potenziali utenti: condizioni psichiche, dipendenze, minoranze etniche e/o religiose, disabilità, etc... Sulla base di questa variabile, in base all'intensità del disagio abitativo (se cronica o temporanea), è possibile inoltre distinguere tra:
- c) **destinatari in condizione di marginalità abitativa temporanea;**
 - d) **destinatari in condizione estrema e cronica** (*Chronically homeless people*).

La variabile di segmentazione psico-sociale-sanitaria è quella tipicamente riscontrata nelle azioni di *Housing First* menzionate all'interno del primo capitolo e, nell'ambito dei casi di studio, nel caso del Progetto **Housing first Co.Bo.** dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (ASP Bologna).

criterio di segmentazione del target	Sotto-variabili di segmentazione (determinano i criteri di accesso ai servizi)
<i>Economico</i>	Livello di Reddito e/o Morosità Incolpevole
	Stato Occupazionale
<i>Psico-Socio-Sanitario</i>	Altri fattori di marginalità (dipendenze, vittime di violenza, disabilità ...)
	Marginalità abitativa estrema e/o cronica

In merito al legame esistente tra target e servizi si è inoltre osservato che la definizione puntuale del target di riferimento, effettuata ad esempio attraverso l'utilizzo delle variabili sopra individuate, incide direttamente sulla progettazione e sulle modalità di attuazione dei servizi di *re-housing* e, ancor più profondamente, rileva rispetto alla progettazione dei servizi di accompagnamento e presa in carico delle cause del disagio.

Sul fronte dell'offerta, emerge la divisione in classi delle **tipologie di servizi per il contrasto al disagio abitativo** descritta nel capitolo 1 (Box. 3), che separa nettamente i servizi di *re-housing* (tutta la gamma di servizi volti ad fornire soluzioni abitative a chi si trova in condizioni di disagio) da quelli di accompagnamento alla casa (presa in carico della persona e accompagnamento verso un percorso di integrazione sociale).

Dall'analisi effettuata risulterebbe un nesso tra il primo ed il secondo *cluster* di servizi. Definire un particolare servizio di *re-housing* condiziona le scelte di progettazione dei servizi di accompagnamento (ad es. rispetto agli incentivi all'affitto, la fornitura di alloggi è generalmente accompagnata da servizi a maggiore intensità di presa in carico quali sostegno psicologico o sanitario). Tuttavia, il **legame** sembra essere più **forte tra target e servizi di accompagnamento**. Ad esempio, l'adozione del criterio di segmentazione economica del target può determinare, in affiancamento ad incentivi all'alloggio e a servizi di intermediazione immobiliare, l'attivazione di azioni di formazione o iniziative di politiche attive del lavoro. Laddove la segmentazione del target di utenza avviene sulla base del criterio sanitario, che spesso prevede la fornitura di alloggi in Co-Housing, la coabitazione in comunità per disabili o persone in condizione di deficit psichico, vi è la contestuale attivazione di specifici servizi di sostegno: uno dei servizi ricorrenti - nei differenti protocolli di *Housing First* - è quello di formazione alla piccola manutenzione degli immobili che normalmente si associa all'utenza che presenta situazioni di marginalità abitativa estrema e cronica (*homeless*): di rado tale servizio viene riscontrato nei servizi progettati in altre tipologie di utenza.

Sulla base delle osservazioni svolte, la costituzione di un'Agenzia per la Casa in veste di *one stop shop*, ossia come punto unico di accesso ai servizi, richiede **un'analisi che qualifichi e quantifichi**, da un lato, **i fabbisogni emergenti nei target di utenza**, dall'altro, gli **asset** già in dotazione all'Amministrazione comunali, ovvero **il set di operatori e servizi** già presenti e operanti nel contesto di riferimento: la progettazione dei servizi sarà pertanto preceduta dall'analisi dello stato dell'arte, sia sul versante della domanda di servizi (mappatura dei fabbisogni in capo alle diverse categorie di *target*), sia sul lato dell'offerta (analisi, valorizzazione e strategia di posizionamento rispetto ai servizi ed agli operatori pubblici e privati già attivi sul campo). Solo a seguire sarà possibile stabilire se concentrare le risorse verso una platea di soggetti molto ampia (es. coloro che si trovano in crisi occupazionale) oppure se calibrare le misure a favore di fasce di popolazione che presentano particolari cause di marginalità (es. disabili, donne vittime di violenze, stranieri etc.). Questo dovrebbe essere il primo fattore determinante della progettazione delle azioni.

E' importante evidenziare la **relazione funzionale che il PON Metro determina tra servizi e infrastrutture per il contrasto al disagio abitativo e cioè tra l'Asse 3 (Servizi per l'inclusione sociale) e l'Asse 4 (Infrastrutture per l'inclusione sociale)** del Programma: l'indirizzo operativo del Programma e dei criteri di selezione è infatti quello di sviluppare in sinergia i servizi e le infrastrutture per l'inclusione abitativa. Il PON e i criteri di selezione non si limitano infatti ad auspicare un generico collegamento o un'opportunità di integrazione ma determinano un **requisito di ammissibilità in capo agli interventi dell'Asse 4**. La realizzazione e il recupero di alloggi da adibire ad abitazione (tra cui nuove unità di Edilizia Residenziale Pubblica) o a servizi di valenza sociale - azioni previste dall'Asse 4 - non possono prescindere dagli interventi realizzati con le risorse dell'Asse 3.

2. Competenze "core" e competenze "basic" da attivare nell'organizzazione dei servizi per il contrasto al disagio abitativo

Un secondo aspetto da tenere in considerazione riguarda le **competenze necessarie per la gestione di un'attività di Agenzia per la Casa** e nello specifico le competenze del personale in rapporto al mix target-servizi. La progettazione e il dimensionamento degli staff dipendono

anche dalla tipologia e dalla numerosità dell'utenza che l'Agenzia per la Casa prenderà in carico e dai servizi messi in campo.

Per queste ragioni l'attuazione dell'Azione 3.1.1 del PON Metro richiede di dotarsi di alcune unità organizzative con **competenze minime per attivare servizi di accompagnamento all'abitare ex novo**. Infatti, molte Autorità Urbane prevedono di pianificare **azioni formative a beneficio del personale interno per accrescere le competenze** necessarie all'attivazione della struttura comunale. Quando invece l'azione del Piano Operativo sia orientata verso un target selezionato sulla base di criteri prevalentemente economici (basso reddito o situazione occupazionale) e sia previsto l'incentivo all'affitto come strumento prioritario (finanziamenti, garanzie, etc...), è possibile che le **competenze del personale siano per lo più di carattere amministrativo e gestionale**.

Per esempio, nel caso di **Torino** l'Ufficio *Lo.C.A.Re.* si è dotato di 8 profili amministrativi con forti competenze relazionali, orientamento alla soddisfazione dell'utenza, conoscenza del mercato immobiliare. Si tratta di profili che hanno gestito servizi di incentivazione all'alloggio, attività di intermediazione immobiliare e di segretariato sociale per un **target di circa 8 mila famiglie l'anno** che si concretizzano in **7-800 domande** e si traducono in **circa 400 contratti all'anno**, di cui 150 circa con Fondo Salva sfratti e 250 come contratti ordinari agevolati.

Viceversa, quando i fabbisogni da soddisfare sono per lo più orientati a criteri psico-socio-sanitari (dipendenze, vittime di violenza, minoranze, disabilità), le competenze degli operatori devono prevedere non soltanto capacità di carattere amministrativo e gestionale ma anche skills tipici dell'**assistente sociale**. Per esempio, il personale dell'Agenzia Sociale per la Casa di **Genova** è composto da 2 figure amministrative, 2 assistenti sociali, 1 figura giuridica: il contributo degli assistenti sociali è utile per sostenere i percorsi di valutazione delle situazioni e di presa in carico degli utenti. Inoltre può essere coinvolta anche una figura con **competenze giuridiche**, laddove non appare sufficiente l'integrazione funzionale con le strutture legali e giuridiche presenti nell'Amministrazione, o ancora esperti di politiche di *social housing* (con competenze sull'andamento del mercato immobiliare e/o contrattualistica).

Una competenza trasversale in tutti i casi esaminati, è rappresentata da una forte attenzione delle organizzazioni allo sviluppo della motivazione e delle competenze relazionali, all'orientamento e alla soddisfazione dell'utenza. Ogni addetto dell'Agenzia necessita quindi di un percorso di formazione continua, sia come esperto di politiche abitative e sociali, sia per sviluppare competenze connesse al saper lavorare in rete con tutti gli operatori del settore.

3. Strategie e scelte organizzative per facilitare attività di coordinamento/collaborazione inter-organizzativa tra i differenti soggetti coinvolti nella gestione degli interventi

La **dotazione organica** delle Agenzie per la Casa varia anche in base alla scelta organizzativa di internalizzazione o esternalizzazione delle attività. Nel caso di esternalizzazione totale del servizio l'Amministrazione comunale, limitandosi alla gestione dell'affidamento ed alla supervisione delle attività, si doterà di un numero ridotto di figure di carattere amministrativo mentre le competenze *core* per la gestione dei servizi dovranno essere incardinate presso gli affidatari.

I progetti più vicini ai modelli di *Housing First*, con target più marginali e servizi di presa in carico ad intensità più elevata, potranno prevedere la presenza di assistenti sociali sia nelle strutture affidanti, sia presso gli affidatari. Da ciò deriverebbe l'opportunità di individuare anche una o più persone con competenze specifiche o che già operino nel campo dei servizi

sociali (ad es. assistenti sociali, operatori socio-sanitari, tecnici dei servizi sociali), in grado di gestire le attività di orientamento ed integrazione con la rete dei servizi sociali pubblici e privati presenti sul territorio.

Dall'analisi dei casi e traendo spunto dalla letteratura, è possibile ricondurre l'affidamento dei servizi a 4 macro classi che individuano **altrettante tipologie di organizzazione dei servizi** per il contrasto al disagio abitativo. Ad ogni tipologia corrisponde una specifica scelta della Pubblica Amministrazione rispetto alla gestione dei servizi ed una specifica **modalità di interpretazione del concetto di one-stop-shop**.

Le soluzioni adottate non appaiono collegate alla collocazione organizzativa delle funzioni di Agenzia per la Casa. In altri termini, le scelte relative all'organizzazione dei servizi non dipendono direttamente dal fatto che l'Agenzia per la Casa sia incardinata presso l'assessorato "Politiche sociali" (es. Progetto "Housing first Co.Bo." di Bologna) o presso le "Politiche Abitative" (es. Torino, Milano e Progetto "Transizione Abitativa" di Bologna). La collocazione organizzativa del servizio esprime anche la sua vocazione e l'eventuale integrazione tra differenti dipartimenti, fornendo quindi un segnale importante (nel caso di Genova, l'Agenzia è incardinata presso la "Direzione Politiche per la Casa, scuola e servizi sociali" e prevede il collegamento funzionale tra i due settori) ma il **driver principale** che determina la definizione dei servizi e delle competenze sembra essere quello della **scelta delle modalità di erogazione dei servizi in forma diretta o intermediata**.

Le 4 macro classi individuate relativamente all'organizzazione dei servizi sono elencate di seguito:

1. una prima modalità di organizzazione è quella della PA che sceglie di internalizzare l'intera gamma di servizi, strutturandosi stabilmente per la loro erogazione con l'intento di prendere in carico integralmente i loro destinatari;
2. in alternativa, la PA può mantenere la titolarità del servizio affidando integralmente a soggetti terzi (imprese, privato sociale o altra PA) la gestione del servizio;
3. in altri casi, l'Amministrazione - esercitando attivamente una funzione di coordinamento - si occupa della presa in carico dell'utenza in condizioni di povertà abitativa e, agendo in modalità *one-stop-shop*, svolge il ruolo di "nodo di una rete" complessa di attori che erogano servizi coerenti con le finalità della struttura;
4. infine, la PA può attivare progetti specifici finanziati grazie al sostegno di risorse pubbliche e rientranti nell'alveo delle attività istituzionali previste dal servizio - che nel gergo comunitario si configurano come operazioni "a regia" - che hanno come beneficiario un altro soggetto il cui compito è quello di gestire uno o più servizi a beneficio dell'utenza target.

Affidamento Servizi	Descrizione
Internalizzazione	La PA si struttura per assolvere integralmente all'erogazione dei servizi
Affidamento esterno	La PA mantiene la titolarità dei servizi ma affida la loro erogazione a soggetti terzi
Coordinamento di molteplici attori coinvolti nel network	La PA prende in carico (one-stop-shop) gli utenti e si incarica di intermediare verso altri attori della "rete" che erogano i servizi fruibili
Delega di alcune funzioni e/o progetti a soggetti del mercato e/o privato sociale	La PA prende in carico (one-stop-shop) gli utenti e delega alcune azioni ad altri soggetti privati a beneficio dell'utenza presa in carico

L'ordine delle soluzioni risponde al grado di responsabilità e di impegno organizzativo della PA. La prima soluzione comporta uno sforzo decisamente maggiore per l'Amministrazione in termini di dotazione organica della struttura, competenze del personale e attività di coordinamento rispetto alle altre soluzioni in cui l'Amministrazione esercita un ruolo di intermediazione e/o indirizza l'utenza verso altri soggetti. Tuttavia, al di là delle quattro tipologie individuate, le soluzioni adottate sono in molti casi intermedie (in termini di scelte organizzative, finanziarie, gestionali, procedurali e di *governance*) nonché adattate al contesto in cui si calano.

Laddove vi è una prevalenza di servizi di re-housing come incentivi all'affitto e intermediazione immobiliare per target identificati sulla base di criteri reddituali o occupazionali, il legame tra il mix target-servizi e i meccanismi organizzativi risulta debole. In altri termini, le scelte organizzative si sono mostrate altrettanto efficienti sia nel caso in cui i servizi sono stati gestiti internamente alla PA di riferimento, sia nel caso in cui l'Amministrazione ha scelto di esternalizzare una o più funzioni. In questi casi è opportuno che la scelta più idonea sia preceduta da un **assessment delle competenze interne** all'Amministrazione rispetto a quelle reperibili sul mercato.

Laddove, invece, il servizio di *Agenzia per la Casa* viene interpretato in modo più aderente all'approccio *Housing First*, il nesso fra *mix target-servizi* ed organizzazione sembrerebbe più forte poiché diviene necessaria la creazione ed il sostegno di una rete di relazioni e competenze più complessa e risulta difficile ipotizzare una fattispecie in cui l'Amministrazione si faccia integralmente carico dell'erogazione di tutti i servizi.

Le esperienze di *Housing First* individuate a livello internazionale (Budapest, Vienna, *Housing First Europe*) massimizzano l'utilizzo delle risorse emergenti dal mercato dei servizi sociali. Piuttosto che mantenere la titolarità delle azioni affidandone la gestione ai privati, risulta più frequente una mera attività di intermediazione in cui la PA si limita a sovvenzionare il privato mantenendo la regia delle azioni.

Nei casi studio presi in esame, il modello che maggiormente risponde alle tendenze internazionali è quello del progetto *Housing first Co.Bo di Bologna*, in cui l'Azienda pubblica di servizi alla persona, società *in-house* del Comune di Bologna, ha scelto di affidare differenti servizi al privato sociale tramite gara, trattenendo per sé, oltre alla titolarità degli interventi, anche il coordinamento istituzionale e operativo, l'indirizzo strategico-programmatico e la programmazione delle risorse.

Rispetto ai due progetti di Bologna esaminati, il progetto "Transizione Abitativa" non manifesta particolari criticità in termini di coordinamento, mentre il programma *Housing first Co.Bo*, che viene concepito e applicato nel rispetto del modello "Housing First Guide Europe", ha fatto emergere una serie di criticità (si veda intervista, Cap. 2). "

Vi sono poi soluzioni più flessibili ed intermedie. Il caso di *one-stop-shop* più complesso ed articolato è quello del progetto "ACT in Copenhagen" che appare come un particolare mix in cui un team multidisciplinare costituito da circa 20 specialisti adatta flessibilmente le politiche e le azioni, internalizzando alcune funzioni e intermediandone altre nei confronti del mercato, al fine di *customizzare al meglio i servizi* in funzione dei fabbisogni dell'utenza.

Un caso simile a quello di Copenhagen è quello di Genova, in cui il team dell'*Agenzia Sociale per la Casa*, formato da 5 persone con competenze differenti, gestisce la rete dei fabbisogni in forma flessibile rispetto ai differenti servizi attivati. L'*Agenzia Sociale per la Casa* di Genova interpreta il proprio ruolo di *one-stop-shop* come il nodo centrale di una rete complessa tra attori. In termini pratici, il "lavoro di rete" consiste da un lato nella gestione diretta del

cosiddetto *Fondo Salva sfratti*, dall'altro nella collaborazione quotidiana con gli altri servizi comunali e le società partecipate, anche attraverso stabili strutture quali il "Tavolo programmatico di inclusione". Inoltre, l'Agenzia collabora esternamente con i servizi sociali, il terzo settore, il volontariato; ha istituito una Commissione per l'Emergenza abitativa che comprende Caritas e altri soggetti; si relaziona con tutti i soggetti del mercato immobiliare a cominciare dalle Organizzazioni degli inquilini e della proprietà edilizia, legittimati anche dalla sottoscrizione di uno specifico Protocollo d'intesa; affida il servizio di ufficio/sportello di relazioni con il pubblico in modo da interpretare al meglio il modello di *one-stop-shop* a beneficio dei cittadini.

Tale approccio rappresenta un'applicazione del **principio di sussidiarietà del Terzo Settore rispetto alla Pubblica Amministrazione nel suo ruolo di fornitore di servizi sociali**, stabilito dall'art. 5 della "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" (L. 328/2000). Ai sensi della stessa normativa, gli enti pubblici devono promuovere *"azioni per favorire la trasparenza e la semplificazione amministrativa nonché il ricorso a forme di aggiudicazione o negoziali che consentano ai soggetti operanti nel terzo settore la piena espressione della propria progettualità, avvalendosi di analisi e di verifiche che tengano conto della qualità e delle caratteristiche delle prestazioni offerte e della qualificazione del personale"*. Il principio di sussidiarietà è stato anche ripreso dal Ministero del Lavoro nelle *"Linee guida per la predisposizione e attuazione dei progetti di presa in carico del Sostegno per l'inclusione attiva (SIA)"*, nelle quali si auspicano, per la presa in carico dei nuclei familiari, protocolli e meccanismi di coordinamento multilivello tra le PA e tra queste ed il privato sociale. Le Linee guida esplicitano anche il ruolo dei soggetti pubblici titolari dell'attuazione del Sostegno all'Inclusione Attiva (SIA): *"ai fini della predisposizione e attuazione dei progetti personalizzati di presa in carico, sono tenuti a promuovere accordi di collaborazione in rete con le amministrazioni competenti sul territorio in materia di servizi per l'impiego, istruzione, formazione e tutela della salute (Centro per l'impiego, Centri di Formazione Professionale, Scuola e Servizi Educativi, Servizio Materno infantile, Centro di Salute Mentale, Sert) nonché con soggetti privati attivi nell'ambito degli interventi di contrasto alla povertà, con particolare riferimento agli enti non profit."*⁵⁷

In tema di **organizzazione dei servizi** è dunque utile tenere presente che il modello *one-stop-shop* richiede l'identificazione di una struttura comunale – alla quale può rivolgersi l'utenza – che rappresenti il nodo di un'articolata rete di "attori" (pubblici e privati) coinvolti nel contrasto alla povertà abitativa. Tale struttura può configurarsi anche come un luogo (fisico o virtuale) a cui è affidato il compito di distribuire risorse di varia natura a beneficio di altri soggetti coinvolti nel processo. E' dunque fondamentale che l'Agenzia sappia esercitare una capacità di integrazione dei servizi, innanzitutto sotto il profilo culturale, sia rispetto all'utente, sia rispetto ai soggetti incaricati di erogare i servizi stessi.

4. Strumenti di incentivazione per l'accesso alla casa

Gli strumenti per l'incentivazione alla casa possono essere differenti ed essere utilizzati in maniera combinata per conseguire in modo più efficace i risultati attesi.

⁵⁷<http://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/poverta-ed-esclusione-sociale/focus-on/Sostegno-per-inclusione-attiva-SIA/Documents/SIA-Linee-guida-progetti-presa-in-carico-2016.pdf>

Il Comune di **Genova**, al fine di ampliare il numero di contratti di affitto a canone concordato tra privati, facilita l'incontro tra inquilini e proprietari ponendosi come garante rispetto ad entrambi. A questo proposito utilizza due diversi tipi di strumenti, da un lato il "**Fondo per la Morosità incolpevole comunale**", che permette di fornire un sostegno economico agli inquilini volto ad evitare lo sfratto in temporanei periodi di oggettiva difficoltà, dall'altro il "**Fondo di Garanzia regionale**", che prevede il pagamento di un determinato numero di mensilità a beneficio del proprietario dell'immobile, in caso di morosità dell'inquilino. In entrambi i casi le risorse impiegate sono totalmente pubbliche.

L'esperienza di **Torino** rappresenta un'evoluzione del modello adottato da Genova, poiché impiega sia finanziamenti pubblici che risorse private. In particolare, grazie al supporto di due fondazioni di origine bancaria (Fondazione Cassa di Risparmio di Torino e Compagnia di San Paolo), è stato realizzato il progetto "**Fondo Salvasfratti 2.0**" che prevede un mix di interventi straordinari di prevenzione legati allo sfratto per morosità, ovvero incentivi all'alloggio sotto forma di sostegno al reddito per inquilini con determinati requisiti di reddito nonché un fondo di garanzia a beneficio dei proprietari in caso di morosità dell'inquilino.

Infine, il caso di **Milano** presenta diverse tipologie di strumenti e di incentivi attraverso l'impiego di risorse pubbliche. Gli inquilini e i proprietari di immobili possono accedere all'*Agenzia Sociale per la Locazione – Milano Abitare* per l'attivazione dei seguenti strumenti:

- **Fondo salvasfratti;**
- **Fondo di Garanzia per i proprietari di immobili;**
- **Microcredito per gli inquilini;**
- **Contributi a fondo perduto per proprietari** che stipulano contratti a canone concordato per il tramite dell'Agenzia.

5. Sinergie attivate ed integrazione con altri strumenti di programmazione e fonti finanziarie

La progettazione degli interventi dovrebbe mettere a sistema strumenti e risorse della politica ordinaria, della programmazione di settore attuata in ambito regionale e delle opportunità offerte dalla programmazione europea e dai privati

In diverse parti di questo rapporto si è fatto riferimento alla **necessità di integrare programmi e fonti finanziarie**. All'interno dei casi studio è emersa, in capo alle Amministrazioni comunali, la capacità di integrare strumenti e fondi di diverso livello: PON Metro, PON Inclusion, POR Regionali e fondi comunali concorrono a obiettivi analoghi e sono finalizzati a massimizzare i risultati.

Per favorire l'efficacia degli strumenti, nei casi analizzati è stato utile creare **strutture collegiali permanenti di concertazione** (cabine di regia, tavoli tematici permanenti, commissioni e comitati tecnici) che non si limitino ad essere soltanto luoghi di coordinamento strategico programmatico delle iniziative da realizzare e degli strumenti da impiegare ma si qualificano come organismi capaci di attivare e far funzionare meccanismi di coordinamento organizzativo. Inoltre in più casi si è rilevato significativo il supporto di forme di finanziamento rese possibili da fonti private che, a seconda dei casi, hanno assunto una **funzione esclusiva** (es. Fondo di garanzia di Genova, attivato grazie ad una Fondazione di origine bancaria che ha finanziato anche ristrutturazioni e percorsi socio-educativi), oppure **concorrente** (es. una sperimentazione legata alle procedure di sfratto - Fondo Salvasfratti 2.0 di Torino - anche in questo caso finanziato da Fondazioni di origine bancaria).

6. Indicatori di risultato dell'azione di contrasto al disagio abitativo

Rispetto ai risultati prodotti dai servizi attivati per il contrasto al disagio abitativo è possibile elaborare strumenti di misurazione delle **performance di strutture comunali che svolgono funzioni come quelle previste dall'Agenzia per la Casa**.

Gli stessi addetti ai lavori intervistati ritengono che i risultati del servizio offerto debbano essere espressi in termini di **N° di partecipanti**, al di là della situazione occupazionale e più in particolare:

- 1) **numero di persone e di famiglie beneficiarie di alloggi;**
- 2) **numero di contratti di affitto stipulati.**

Tuttavia, non vanno trascurati i dati relativi al **numero di alloggi impiegati**, con dettagli relativi alla **proprietà pubblica o privata** e all'utilizzo in **coabitazione** o meno degli appartamenti. Un ulteriore elemento da considerare – nell'ambito degli interventi messi in campo per la morosità incolpevole – riguarda il **numero di sfratti non eseguiti grazie all'intervento dell'Amministrazione comunale**. Infatti è possibile calcolare il **rapporto tra numero di sfratti esecutivi e numero di sfratti effettivamente eseguiti** (calcolato su dati ufficiali del Ministero dell'Interno).

In alcuni casi (Milano e Torino), i risultati delle azioni sono stati misurati anche in termini di "accesso ai servizi", evidenziando le differenze tra il **numero di contatti o iscrizioni al servizio** ed il numero di beneficiari..

In più casi, oltre al **costo complessivo degli interventi** in termini assoluti, gli intervistati hanno espresso i risultati della loro attività in termini di **costo annuo pro capite degli interventi**. Tale indicatore appare interessante sia per comparare tra loro strumenti e territori diversi, sia per raffrontare i costi derivanti dall'attuazione di iniziative differenti dall'Edilizia Residenziale Pubblica: nel caso di Torino, è stato calcolato il rapporto tra costo per l'Amministrazione connesso all'avvio di contratti agevolati per incentivare gli affitti a canone concordato e il costo di realizzazione di un alloggio di edilizia sociale.

ALLEGATO 1: WORKSHOP - AGENZIA SOCIALE PER LA CASA - AZIONE 3.1.1

In data 23 febbraio 2017, l'Autorità di Gestione del PON Metro ha organizzato una riunione tecnica in forma di *workshop* tra le Città Metropolitane per approfondire e condividere alcuni aspetti delle politiche integrate di contrasto alla povertà abitativa.

Il workshop ha avuto lo scopo di mettere a sistema le esperienze già attuate in alcune città con l'obiettivo di condividere le procedure, le soluzioni organizzative, le modalità di gestione e di attuazione degli interventi.

Vengono di seguito riportate le relazioni presentate durante l'incontro da parte di alcune tra le Agenzie sociali per la casa già costituite.

I SINTESI INTERVENTO BOLOGNA

I.I Contesto di riferimento

Il contrasto del disagio abitativo a Bologna si articola su due direttrici principali: il progetto **Housing First Co.Bo**, rivolto ai senza fissa dimora, e la **"Transizione Abitativa"**⁵⁸, un sistema di inserimenti temporanei in alloggi non ERP (Edilizia Residenziale Pubblica) volto a fronteggiare i casi di estrema emergenza abitativa riguardanti nuclei familiari o individui soli in condizione di particolare fragilità sociale che, a causa di eventi personali (perdita del lavoro, insorgere di patologie, situazioni di deprivazione socioculturali gravi, ecc.) si trovano a dover affrontare sfratti per morosità o altre situazioni in cui viene meno la possibilità di mantenere un alloggio.

Entrambi gli interventi sono concepiti in base al principio guida secondo cui l'inserimento in una situazione alloggiativa deve essere parte fondante di un percorso integrato di inclusione sociale attiva che preveda figure educative di accompagnamento ed orientamento al lavoro, alla rete dei servizi e all'inserimento nel tessuto sociale. In alcuni casi è previsto che si lavori anche nel territorio afferente agli edifici oggetto di inserimenti temporanei, tramite attivazione civica e lavoro di comunità.

I.II Gli interventi contro il disagio abitativo

Housing First Co.Bo

Housing First Co.Bo si rivolge esclusivamente a fasce della popolazione senza dimora definite dalla **classificazione Ethos** (classificazione Europea sulla grave esclusione abitativa e la condizione di persone senza dimora) secondo la quale sono nella condizione di senza tetto:

⁵⁸ I due progetti sono stati illustrati nei paragrafi 2.1 e 2.2.

1. persone che vivono in strada o in sistemazioni di fortuna;
2. persone che vivono in strutture di accoglienza notturna.

Bologna è stata una tra le prime realtà ad adottare questo modello che elude un tipo di approccio più graduale e inserisce direttamente le persone dalla strada o dalle strutture di accoglienza notturna in appartamenti, dando una stabilità abitativa rilevante. Le strutture messe a loro disposizione non sono di proprietà comunale ma sono appartamenti reperiti dal mercato privato dislocati sul territorio del comune. Non si tratta, quindi, di condomini interamente dedicati a fronteggiare questa situazione, ma il fenomeno viene gestito nel contesto sociale.

I Numeri del Programma.

Al 28.02.2017, dopo due anni di sperimentazione ecco alcuni risultati:

- **74 persone** sono state inserite all'interno del programma;
- **30** sono gli appartamenti impiegati, di cui 6 di edilizia popolare (azienda dei servizi alla persona) e **24** reperiti nel mercato privato;

Gli appartamenti sono tutti in coabitazione, tranne un monolocale.

Il team che ha reso possibile raggiungere questi risultati è composto da educatori, assistenti sociali e da uno psicologo ed è coadiuvato da un profilo amministrativo per l'aspetto della contrattualistica e per il recupero del contributo che le persone devono fornire o tramite reddito proprio o anche tramite il contributo del comune (si tratta di un importo pari a 150 €/mese oppure pari al 30% del loro reddito). Tale contributo copre tutte le spese previste (affitto e utenze), mentre il comune di Bologna attraverso l'Azienda dei servizi alla persona contrattualizza l'intervento educativo e il recupero degli alloggi.

Le azioni intraprese all'interno del programma riguardano diversi livelli:

1. Raccordo tra servizi:
 - tavolo di progettazione e monitoraggio con rappresentanti di tutti i servizi coinvolti nel programma: SerT, Centro di Salute mentale, Servizio Sociale Territoriale, servizio sociale bassa soglia, équipe operativa, Asp e Comune;
2. Interventi ispirati al self help housing e housing coach:
 - impiego di figure professionali deputate allo sviluppo di competenze sulla manutenzione ordinaria della casa e la gestione dei consumi;
3. Interventi ispirati alla social rental housing:
 - ricerca di appartamenti sul mercato libero e cura dei rapporti con i proprietari degli appartamenti;
4. Case management:
 - supporto intensivo personalizzato con un operatore di riferimento che lavora in ambiti di lavoro, gestione della casa e dello spazio personale, salute e socialità;
 - mediazione del conflitto nel co-housing e sostegno alla gestione della convivenza.

Il programma prevede visite domiciliari e verifica dell'effettiva adesione al progetto. Non c'è termine alla "presa in carico" della persona che può scegliere di rimanere nella residenza assegnata.

Sono stati raggiunti ottimi risultati: basti pensare che una persona presa in carico con un'intensità "alta" costa circa € 8.500 all'anno al Comune, mentre il costo che si sostiene per ospitare una persona in un dormitorio è di circa € 8.000.

Transizione Abitativa

Il Progetto "Transizione Abitativa" è portato avanti da una équipe specialistica che valuta periodicamente i casi segnalati dal servizio sociale territoriale e cerca di individuare una soluzione di accoglienza temporanea (mediante di 18 mesi, rinnovabili di 6) all'interno di alloggi pubblici non rientranti nel patrimonio ERP (al quale si accede per graduatoria secondo apposito regolamento). L'Azienda di servizi alla persona - ASP Città di Bologna (ente pubblico non economico che progetta e gestisce servizi sociali e socio-sanitari per il Comune di Bologna) ha la gestione complessiva degli immobili e il monitoraggio dell'andamento dei progetti di inserimento e di accompagnamento, afferenti agli inserimenti in transizione abitativa.

Si tratta di **156 appartamenti su 5 condomini** dedicati alla transizione abitativa gestiti direttamente dalla Azienda di servizi alla persona più un centinaio di appartamenti gestiti dall'Istituzione per l'inclusione sociale, che è un istituzione del Comune di Bologna (gestiti da Associazioni che l'Istituzione seleziona attraverso appositi bandi che inseriscono le persone senza appalto) e di altri **24 appartamenti** che sono sottratti all'ERP perché inferiori alla soglia dei 28 mq.

Nei **156** appartamenti sono ospitati **145 nuclei familiari** per un totale di circa **700 persone**. L'accesso avviene attraverso un'équipe specialistica composta sia dall'ASP che dai servizi sociali che effettuano le segnalazioni. Il tempo di permanenza è di 18 mesi + 6 di possibile proroga.

Gli inserimenti sono subordinati alla firma di un patto di aiuto in cui l'utenza interessata aderisce ad un progetto integrato di inclusione attiva e accompagnamento al lavoro e/o alla rete dei servizi. Il patto prevede la tenuta dell'alloggio, un contributo di circa 220 euro e un progetto di inclusione attiva.

Al fine di modulare gli interventi in base alle specificità dei bisogni, è stata effettuata una analisi sulle famiglie inserite con concessioni in scadenza a settembre 2017. Rispetto ai diversi elementi socio-economici che caratterizzano i nuclei inseriti, oltre alla attuale posizione in graduatoria ERP, si intende intraprendere azioni diverse, che si intersecano tra di loro e che provano a dare risposta a ciascuna delle diverse fasce di utenza individuate.

Dall'analisi dei nuclei inseriti, è emersa la seguente fotografia che individua quattro fasce di nuclei alle quali corrisponde un diverso approccio nella risposta:

1. circa il 50% è in grave condizione di bisogno socio assistenziale e non ha strumenti di uscita;
2. circa il 35 % è in grado di sostenere una spesa per l'abitazione che va dai 150 ai 350 euro;

3. circa il 7% può sostenere un affitto di mercato ma non trova proprietari disposti ad affittargli la casa;
4. circa l'8 % non ha aderito al progetto dei servizi e dovrà lasciare l'alloggio (si prefigura pertanto l'interruzione del progetto di aiuto).

PRIMA FASCIA: REVISIONE DELLE REGOLE DI ACCESSO ALL'EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA

La prima valutazione effettuata ha rilevato che i punteggi per l'accesso all'ERP non sono in grado di rappresentare la gravità della situazione sociale, economica e abitativa dei nuclei, in quanto le risultanze dell'analisi sociale ci restituiscono una situazione costituita da nuclei in gravissima difficoltà. In considerazione di questo elemento è stata avviata un'istruttoria per la modifica degli attuali punteggi, al fine di renderli più appropriati e coerenti con la situazione descritta e sempre più rispondenti ad un bisogno. La Giunta ha proceduto con la delibera di approvazione delle modifiche necessarie. Il processo si basa su un sistema a graduatoria aperta che consentirà di avere già nel prossimo aggiornamento una situazione diversa, con elementi più puntuali per dare risposte alle famiglie in particolare difficoltà. Un elemento rilevante sotto questo profilo, anche in termini di messaggio, sarà il riconoscimento di un punteggio analogo a quello di incidenza del canone sul reddito, rispetto alla corresponsione della quota di partecipazione alla spesa che viene richiesta per il servizio di transizione abitativa che, non essendo tecnicamente un canone, oggi non viene riconosciuta. Come per il canone, anche questo punteggio verrà assegnato solo in assenza di morosità.

SECONDA FASCIA: AUTORECUPERO E RIPRISTINO ALLOGGI ERP

È evidente che la capacità di sostenere una spesa per la casa di 150-350 euro, non è per nulla coerente con il costo di un affitto a Bologna (anche a canone calmierato) e quindi occorre pensare a un diverso percorso. In questo momento, a Bologna, in relazione alla mancata disponibilità di tutte le risorse necessarie per ripristinare tutti gli alloggi pubblici, abbiamo, come in molte altre città, alloggi che non riescono ad essere ripristinati e assegnati. Il regolamento prevede la possibilità che chi è in graduatoria possa farsi carico del ripristino, ovviamente con tutte le certificazioni del caso e in questo modo anticipare la propria assegnazione.

Inoltre, la legge regionale consente la temporanea sottrazione dall'ERP di alloggi per rispondere a particolari bisogni abitativi. Si sta quindi pensando di destinare temporaneamente una quota di alloggi alla risposta al bisogno specifico di questi nuclei in emergenza abitativa, prevedendo che si facciano carico delle spese di ripristino degli alloggi.

Ovviamente la difficoltà principale consiste nella realizzazione dei lavori rispetto ai quali si procederà alla costituzione di una cooperativa sociale con l'integrazione di questa azione nella corrispondente misura specifica (costituzione nuove cooperative) del Fondo San Petronio (1 M€ /annuo messo a disposizione dalla Curia). I soggetti in graduatoria, citati sopra, potranno fare riferimento a tale cooperativa per potersi avvalere della possibilità di assegnazione anticipata di un alloggio ERP non ancora ripristinato, prevista dal regolamento.

TERZA FASCIA: ACCOMPAGNAMENTO AL MERCATO PRIVATO

Per la terza fascia il tema principale è quello di trovare alloggi con proprietari disponibili alla locazione a famiglie che possono permettersi di pagare un affitto e che comunque siano accompagnate e valutate dal servizio di accompagnamento alla transizione abitativa. La possibilità di farsi carico di leggere ristrutturazioni può ampliare la fascia dei proprietari di riferimento.

"Agenzia sociale per la casa"

Fondamenta organizzative, progettuali ed economiche del progetto

Le azioni relative alla seconda e alla terza fascia possono svilupparsi nell'ambito del progetto "Agenzia sociale per la casa", costruito previa pubblicazione di un bando di co-progettazione che coinvolga i soggetti associativi e del terzo settore, necessari per sviluppare l'intervento. Le due azioni prioritarie da combinare sono:

- a. ricerca di alloggi attraverso la mediazione con i proprietari;
- b. piccola manutenzione e ripristino che può ampliare le possibilità di intervento.

Nel nostro progetto questa parte sarebbe svolta dalla "Istituzione per l'Inclusione Sociale e Comunitaria Don serra Zanetti", un organismo strumentale del Comune dotato di autonomia gestionale, con la finalità principale di rafforzare la coesione e il capitale sociale cittadino, di analizzare, contrastare e ridurre i fattori determinanti dell'esclusione sociale, attraverso politiche e strategie attive di promozione dei diritti di cittadinanza sociale.

Parallelamente si stanno ristrutturando - con fondi dell'Asse 4 del PON METRO e con una linea di finanziamento sul PON INCLUSIONE- appartamenti nei quali sarà possibile ricavare posti letto per persone che rimangono fuori dalle altre iniziative (es. anziani, coppie, giovani adulti provenienti da comunità per minori, LGBT)

II SINTESI INTERVENTO GENOVA

II.1 Obiettivi e destinatari degli interventi

Il Comune di Genova con DGC 241/2009 a seguito della DGR 333/2009, ha costituito l'Agenzia Sociale per la Casa con l'obiettivo di realizzare politiche abitative alternative all'ERP. L'Agenzia Sociale per la Casa è un Ufficio Comunale inserito nella Direzione Politiche per la Casa – Assessorato alle Politiche Sociali e Politiche per la Casa.

Considerando che l'ERP non è quantitativamente sufficiente e che le persone che presentano domanda sono molto diverse per condizione sociale, tipologia e tipo di disagio abitativo, l'Amministrazione ha deciso di differenziare l'offerta abitativa pubblica per dare il maggior numero di risposte possibili, anche attraverso una gradazione dell'offerta in base all'autonomia. In considerazione della LR 38/2006, si è distinto in:

- ERP: per chi è sufficientemente autonomo ma con disagio economico;
- Sopra ERP: per chi ha una capacità economica ma non sufficiente per il libero mercato;

- Sotto ERP: per chi ha bisogno di percorsi di accompagnamento per raggiungere l'autonomia sociale, abitativa, economica.

È utile precisare che il "Sopra ERP" riguarda l'attività di mediazione dell'Agenzia per la Casa, mentre il "Sotto ERP" include gli interventi di inclusione sociale, gestiti dai Servizi Sociali e gli interventi per l'emergenza abitativa gestiti dall'Agenzia per la Casa.

Gli obiettivi dell'Agenzia per la Casa di Genova

Il primo obiettivo è stato quello di svolgere **azioni di intermediazione immobiliare** con lo scopo di favorire l'incontro domanda / offerta per la stipula di contratti di affitto per alloggi privati a canone concordato o moderato, per chi non riesce ad accedere al libero mercato immobiliare in quanto il reddito è insufficiente o a tempo determinato. Tra i principali criteri applicati, ve ne è uno che prevede che il rapporto tra affitto e reddito superi il 30% del reddito complessivo della famiglia richiedente.

A seguito della nuova DGR /2014 e conseguente DGC /2014 con allegato **il nuovo Progetto dell'Agenzia** la mission della stessa si è ampliata ed è stato in più punti sottolineato il suo ruolo attivo nelle Politiche della Casa della C.A. per progettare e sostenere altre attività volte ad aumentare per numero e tipologia le risposte al problema dell'emergenza abitativa. L'attività di sostegno all'abitare promossa sul territorio è rivolta a molteplici tipologie di destinatari tramite le seguenti azioni:

1. informazione, orientamento ed assistenza per facilitare l'accesso alla casa, per far conoscere diritti e possibilità esistenti;
2. intermediazione immobiliare per favorire i canoni concordati e moderati = Sopra ERP;
3. interventi per l'emergenza abitativa: progettazione e gestione di attività e strutture volte ad aumentare per numero e tipologia le risposte al problema dell'emergenza abitativa quali alloggi temporanei, alloggi condivisi, strutture di accoglienza = Sotto ERP;
4. lavoro di rete con gli altri soggetti sociali e del mercato immobiliare;
5. sperimentazione di interventi socio educativi di accompagnamento all'abitare svolti in collaborazione con Servizi Sociali e Terzo Settore;
6. coabitazioni sociali in ERP;
7. collaborazione Comitati di Quartiere per vivibilità dei quartieri ERP.

Per quanto riguarda le persone senza dimora, il Comune gestisce l'accoglienza tramite una rete di servizi che si occupa sia della prima accoglienza che del percorso "a gradini" e ha l'obiettivo di condurre le persone prese in carico verso una possibile autonomia. L'uscita dal percorso si conclude, di norma, con la presentazione di domanda di alloggio pubblico..

II.II Contesto di riferimento

Servizi offerti servizi erogati

Mediazione immobiliare

La funzione è riparativa rispetto a situazioni di disagio abitativo e preventiva rispetto a situazioni di emergenza abitativa, spesso causate da sfratti per morosità dovuti ad affitti insostenibili.

L'Agenzia per la Casa di Genova raccoglie ed esamina le domande di inquilini e proprietari, facilita l'incontro e si pone come garante rispetto ad entrambi. Per la definizione del canone la stessa si basa sui seguenti criteri:

- a. con riferimento all'alloggio, il canone contrattuale non può superare il canone concordato di cui all'art. 2, comma 3 della L. 431 /98, che prevede un valore minimo e uno massimo all'interno del quale può essere contrattato l'importo finale del canone. In questo ambito, per i contratti di alloggi provenienti da programmi di Social Housing , viene promosso anche il canone moderato, che prevede un canone inferiore a quello concordato.
- b. con riferimento al nucleo familiare, il canone non deve superare l'incidenza massima del 30% rispetto al reddito annuo complessivo lordo riferito all'intero nucleo familiare. Tale reddito è da computarsi al lordo di qualsiasi trattenuta fiscale e previdenziale e senza l'applicazione di alcun abbattimento e allo stesso vanno sommati emolumenti, indennità, pensioni, sussidi, assegni non occasionali a qualsiasi titolo percepiti, ivi compresi quelli esenti da tasse e da imposte anche se non soggetti a dichiarazione ai fini fiscali e se prodotti o percepiti all'estero.

Per sostenere la stipula dei contratti, L'Agenzia utilizza:

- a. un **Fondo per la Morosità incolpevole comunale** per sostenere temporaneamente l'inquilino in periodi di difficoltà per evitare lo sfratto;
- b. un **Fondo di Garanzia regionale** a sostegno del proprietario contro le morosità, che viene attivato con l'inizio dello sfratto e che può coprire fino ad un anno (in pratica il periodo dello sfratto stesso).

La presenza dei Fondi evita all'inquilino di dover stipulare fidejussioni o altro.

L'Agenzia propone ai Comuni dell'ambito l'adesione al proprio progetto, tenendo in considerazione le loro proposte. Le attività e i servizi offerti dall'Agenzia potranno essere diffusi in rete presso tutti i Comuni aderenti, con l'obiettivo di costituire una struttura di ambito metropolitano.

Per la ricerca degli alloggi l'Agenzia si avvale, nell'attività ordinaria, della collaborazione delle Organizzazioni degli Inquilini e della Proprietà edilizia, legittimate anche dalla sottoscrizione di uno

specifico Protocollo d'intesa 8/09/2014, che ha riconosciuto gli obiettivi comuni del diritto all'abitare e del contrasto all'emergenza abitativa.

Emergenza abitativa

Per l'emergenza abitativa soprattutto quella legata agli sfratti, l'Agenzia si pone come **punto di raccolta delle segnalazioni cittadine**. Coordina gli interventi lavorando in rete con gli altri soggetti quali: Uffici delle Politiche della casa Servizi Sociali, Servizi del terzo Settore, settore immobiliare privato, Associazioni Inquilini e proprietari,

Inoltre, costruisce rapporti formalizzati di collaborazione con enti che gestiscono strutture di accoglienza e collabora con i Soggetti del Terzo Settore e con i Servizi Sociali per **la progettazione e la realizzazione di nuove strutture e di luoghi di accoglienza temporanea**.

Per la gestione della residenzialità, il Comune di Genova ha definito e regolamentato nella Delibera 120/2012 "**Inclusione sociale ed emergenza abitativa**" il collegamento funzionale tra i due settori Agenzia per la Casa e Servizi Sociali distinguendo:

- 1. strutture per l'inclusione sociale affidate ai Servizi Sociali**, per persone in precarie condizioni sociali che necessitano di soluzioni residenziali temporanee; tali strutture prevedono varie forme di sostegno all'autonomia (es. Residenze Sociali, Alloggi Sociali e Protetti, Condominio Sociale...). Per questa tipologia sono utilizzati **circa 100 alloggi** del patrimonio comunale;
- 2. strutture per l'emergenza abitativa affidate all'Agenzia per la Casa, Ufficio Emergenza abitativa**: alloggi dedicati all'accoglienza di chi presenta un problema abitativo urgente e temporaneo ed è privo di ogni risorsa per far fronte autonomamente al problema. Per questa tipologia sono utilizzati **25 alloggi** del patrimonio comunale.

II.III Risultati

Con la DGC 306/2011, considerando che il procedimento per l'assegnazione di alloggi di ERP non risponde all'emergenza, l'Agenzia per la Casa di Genova ha avviato la **gestione diretta di Strutture alloggiative di natura temporanea** destinate all'accoglienza di nuclei in emergenza abitativa, in particolare per sfratto o sgombero, con anziani ultrasessantacinquenni, invalidi (sopra il 75%) o minori, privi di risorse economiche, parentali, abitative idonee per far fronte autonomamente al problema.

I nuclei devono avere i requisiti per ritenere possibile in tempi medi l'assegnazione di un alloggio di ERP oppure avere le caratteristiche per poter recuperare l'autonomia, per esempio per l'accesso ad alloggi a canone moderato.

LA DGC 72/2015 “Programma per l’emergenza abitativa, individuazione di requisiti e delle modalità per la concessione degli Alloggi Sociali Temporanei e per gli inserimenti nelle strutture di accoglienza” ha stabilito di incrementare il numero degli Alloggi Sociali Temporanei. Tale definizione supera quella di “Struttura” e svincola il funzionamento di tali alloggi dalle autorizzazioni ASL, in quanto tali strutture sono propriamente considerate “Alloggi Sociali Temporanei” in base alla definizione di Alloggio sociale del D.M. Infrastrutture 22/4/2008. Si tratta infatti di soluzioni alloggiative a tutti gli effetti e non presidi socio assistenziali.

La Delibera in questo contesto definisce come modalità di gestione:

- a. Ospitalità temporanea;
- b. Partecipazione con un contributo in base all’ISEE;
- c. Provvedimento di assegnazione tramite concessione amministrativa.

La gestione di questi alloggi prevede spesso la **coabitazione**, sia per ottimizzare le risorse alloggiative, sia perché la coabitazione è una risorsa utilizzata dal servizio per sostenere le persone nei loro percorsi di autonomia, tramite anche il reciproco aiuto.

Ad oggi sono stati realizzati **25 Alloggi Sociali a gestione diretta di natura temporanea, di cui 8 in convivenza** in alloggi del patrimonio del Comune che accolgono in emergenza circa **35 nuclei** contemporaneamente, a seguito di sfratto o altro evento, in attesa di alloggio ERP o altra soluzione. E’ stato, inoltre, effettuato l’inserimento temporaneo presso una struttura con la quale si è organizzato **un nuovo servizio di accoglienza specializzato per famiglie, anziani e invalidi** (circa 25 nuclei contemporaneamente) che comprende:

- servizi di tipo residence (cucina, fornitura viveri, lavanderia, spazi di socializzazione)
- servizi di ascolto,
- accompagnamento ai servizi,
- sostegno educativo per i minori,
- borse lavoro interne per la gestione della struttura (cucina, orto, pulizie) finalizzate al recupero delle capacità lavorative.

Si tratta di esperienze di coabitazione legate alla necessità, ma che offrono alle persone anche la possibilità di sperimentare nuovi stili di vita più condivisa, rapporti nuovi, reciproco aiuto.

In relazione alle attività che hanno promosso il **Lavoro di rete** si menziona:

- l’istituzione di una **Commissione per l’Emergenza abitativa** che comprende l’Agenzia Sociale per la Casa, la Caritas e altri soggetti che gestiscono alloggi di emergenza per affrontare le singole situazioni;
- la progettazione di nuove risorse con la Caritas: 2 residenze costituite da minialloggi temporanei (10 e 6).

Tra i progetti in fase di realizzazione rientrano:

- Alloggi per l'emergenza con sostegno socio educativo all'abitare e al recupero delle autonomie sociali e lavorative, finanziato dal **Programma Housing Fondazione San Paolo** e svolto in collaborazione con **Cooperativa Sociale**, per il superamento dell'emergenza e l'inserimento in alloggi a canone moderato.

Tra gli interventi di trasformazione edilizia, una vecchia scuola sarà adibita in mini-alloggi per l'emergenza in co-housing.

In seguito a un Accordo con Palazzo Reale, si prevede la disponibilità di nuovi alloggi in affitto a canone "accessibile", da 100 a 200 euro, per famiglie segnalate dall'Agenzia e seguite dai Servizi Sociali.

Fondo per la morosità incolpevole

Permette di ristorare il proprietario della morosità in caso di sfratto, allo scopo di ottenere una sostanziale proroga che consenta all'inquilino incolpevole di trovare altra soluzione, oppure di rifare un contratto con lo stesso proprietario a canone moderato anche con le garanzie offerte dall'Agenzia Sociale per la Casa, o, in alternativa, di sostenere l'inquilino nella ricerca di un altro alloggio.

Si tratta di una misura che tiene conto della enorme difficoltà per gli sfrattati di accedere ad alloggi pubblici e anche della difficoltà dei proprietari.

Il lavoro dell'Agenzia per la Casa e dell'Ufficio Emergenza è pertanto sempre più un **lavoro di rete** che prevede e necessita di una collaborazione con servizi sociali pubblici e privati, sindacati, costruttori, proprietari, Prefettura, Ufficiali Giudiziari e Avvocati.

Con il Fondo si è riusciti a bloccare in un anno 105 sfratti di famiglie che avevano i requisiti per accedere ai servizi per l'emergenza ma per le quali non si avevano risorse.

Il Fondo viene erogato sulla base di un Progetto condiviso purché vi sia una effettiva possibilità di uscita dall'emergenza abitativa.

II.IV Modalità di accesso ai servizi

L'Agenzia Sociale per la Casa è aperta al pubblico 2 volte alla settimana con due sportelli:

1. Sportello dedicato prioritariamente alle situazioni di emergenza per lo sfratto o per situazioni di disagio abitativo e sociale;
2. Sportello dedicato prioritariamente alla richiesta o proposta di alloggi in affitto da parte di proprietari.

Le segnalazioni pervengono in ogni momento anche tramite schede di segnalazione o riunioni con servizi sociali e terzo settore.

Entrambi gli sportelli sono dotati di schede e modulistica propria. Tra i principali compiti rientrano lo svolgimento dei colloqui, la raccolta e condivisione delle informazioni, l'individuazione di soluzioni percorribili in base al problema presentato, alle caratteristiche del nucleo e alle sue risorse e in considerazione delle risorse disponibili presso l'Agenzia. Un elemento fondamentale e alla base di tutti gli indirizzi è che le persone devono essere consapevoli del percorso proposto e mettere in campo le proprie risorse. Il periodo di accoglienza in emergenza, per esempio, deve essere utilizzato per recuperare le proprie risorse: ottenere una casa non è la soluzione di ogni problema, ma è necessario recuperare le forze nei rapporti familiari affaticati dai problemi, ritrovare una autonomia lavorativa, accettando i servizi di appoggio proposti dall'Agenzia.

Quando l'accoglienza proposta è in cohousing (coabitazione, condomini solidali) l'adesione e la partecipazione devono essere molto chiare ed è necessario il consenso di tutti e la collaborazione alla costruzione di regole comuni:

1. Il contratto sociale che viene stipulato con il Servizio è uno strumento vero e proprio e menziona: il reciproco rispetto, la cura dell'alloggio, l'impegno economico, la durata della permanenza, il progetto di uscita;
2. L'organizzazione e la gestione della convivenza viene costruita tra servizio e ospiti.

Si ritiene infatti utile stimolare **nuovi modelli sociali di vita in comune**, che accolgano l'idea della convivenza e del reciproco aiuto come valori e non come estremo ripiego. Per l'accompagnamento all'abitare negli alloggi di emergenza e in seguito nell'ERP sono in sperimentazione interventi socio educativi di appoggio tramite cooperative sociali.

Si precisa però che per questo tipo di intervento l'Agenzia ha pochissime risorse, per cui si sperimenteranno collaborazioni con i servizi sociali.

II.V Modelli adottati

Canone Moderato

Il canone moderato (art. 15 legge regionale 38/2007) è stato individuato per dare una risposta ai nuclei familiari appartenenti alla cosiddetta *fascia grigia*, che cioè non possono accedere a un affitto di mercato e non riescono ad avere neppure una casa popolare perché, nonostante il loro basso reddito, non riescono a collocarsi in posizione favorevole della graduatoria di assegnazione.

Nelle convenzioni comunali (D.G.C. n.408/2010) il canone moderato ha un **valore di locazione ridotto del 25%** rispetto a quello concordato (art.2 comma 3, l. n.431/98) e può avere un valore massimo di 6 € mq/mese. Le convenzioni hanno una durata minima di 15 anni (godendo dell'agevolazione della riduzione degli oneri di urbanizzazione del 50%) e possono avere una durata superiore ai 25 anni con l'esonero totale degli oneri di urbanizzazione e del costo di costruzione (D.G.C. 231/2014).

Le convenzioni possono prevedere che gli assegnatari siano individuati tra i nuclei familiari iscritti all'Agenzia Sociale per la Casa.

Nuovo utilizzo del patrimonio comunale

Per l'emergenza e l'inclusione sociale si utilizzano di norma alloggi del Patrimonio Disponibile o Indisponibile del Comune, ad oggi composto da **circa 500 alloggi**, quasi tutti occupati. Circa 100 sono oggi destinati all'Inclusione sociale e 25 all'emergenza.

Con DG /2017 gli alloggi del patrimonio disponibile sono stati trasformati tutti in indisponibili per poterli gestire in regime pubblicistico.

Per scelta politica e tecnica gli alloggi che via via si libereranno saranno destinati a:

- alloggi per l'emergenza abitativa;
- alloggi di inclusione sociale;
- alloggi per particolari necessità rilevate a seconda della situazione locale (calamità, particolari categorie, etc.).

Trattandosi di alloggi "indisponibili", possono essere stipulate Concessioni e non contratti, mantenendo quindi un "utilizzo pubblico" degli alloggi che vengono destinati alle emergenze e alle realtà per le quali il Comune intende reperire soluzioni alloggiative temporanee.

Esempi di esperienze di coabitazione

a. Via Berlioz

Esperienza di Social Housing - Coabitazione - Cohousing

Lo "Scheletro di Begato": palazzina abbandonata che è stata acquistata da una cooperativa edilizia che ha realizzato in Convenzione con il Comune **50 appartamenti**.

45 alloggi sono stati destinati al social housing, quindi sono stati affittati a canone moderato a famiglie con reddito modesto attraverso la mediazione sociale dell'Agenzia Sociale per la Casa.

Alcuni alloggi e locali sono entrati nel Patrimonio Comunale in cambio della possibilità di costruire:

- 1.** Casa Famiglia destinata all'Agenzia –Ufficio Emergenza che ospita 4 famiglie sfrattate in Coabitazione/ Cohousing con spazi personali e spazi comuni;
- 2.** 2 alloggi per inclusione sociale;
- 3.** spazi comuni per il Condominio.

b. Via Emilia

Il primo piano di un palazzo di costruzione privata è stato destinato a Servizio Pubblico per oneri di Urbanizzazione.

Si tratta di 9 alloggi che affacciano su un grande terrazzo comune.

Le diverse metrature permettono l'accoglienza di anziani soli, coppie, mamme con bambini anche in convivenza. La gestione è affidata all'Agenzia - Ufficio Emergenza e ai Servizi Sociali.

Coabitazione sociale nel regolamento ERP

In base all'art. 9 bis della L.R. 41/2014 e all'art. 8 della DCC 34/2016 il nuovo Regolamento Comunale per l'ERP, in risposta all'emergenza abitativa legata a problematiche sociali, fa espressamente riferimento alla **coabitazione sociale**.

“Al fine di favorire il raccordo degli interventi abitativi di edilizia residenziale pubblica con le politiche sociali e sanitarie è prevista la coabitazione sociale rivolta a fasce deboli della popolazione residente, quale forma di risposta integrata al disagio economico-sociale-personale di soggetti in carico a servizi sociali e sociosanitari territoriali”.

Per coabitazione sociale si intende la coabitazione di persone appartenenti a nuclei familiari diversi che condividono il medesimo alloggio al fine di un reciproco sostegno anche economico.

Le persone che hanno accesso al progetto di coabitazione devono essere in possesso singolarmente dei requisiti per l'assegnazione degli alloggi ERP.

In particolare si pensa ad anziani soli, invalidi civili con reddito basso, persone con problemi psichici, che, raggiungendo punteggi elevati per via della loro condizione, ottengono l'alloggio ERP ma non sono in grado di sostenerlo economicamente e presentano, inoltre, problemi di solitudine e abbandono.

Una Commissione tecnica formata da operatori dell'Agenzia e dell'Ufficio casa, da esperti sul tema dell'abitare e operatori sociali pubblici e privati, predispone un **Progetto sociale per la Coabitazione**, che prevede obiettivi e interventi sociali di supporto (servizi domiciliari, amministrazione di sostegno...) insieme a una tipologia di contratto sociale, con impegni di reciproco aiuto economico e di partecipazione al progetto sociale.

L'inserimento in alloggio ERP in coabitazione non esclude la possibilità che le persone inserite presentino anche autonoma domanda di alloggio ERP, considerando la coabitazione (nei casi in cui è possibile, per esempio madri con bambino, giovani adulti...) come propedeutica all'abitare autonomo.

Compartecipazione economica

L'Agenzia ha realizzato un capitolo di entrata-uscita per la gestione degli alloggi temporanei e delle strutture di accoglienza. Le famiglie sono responsabilizzate a versare la quota di compartecipazione che viene utilizzata per il funzionamento del sistema.

II.VI Organizzazione

Gli operatori dell'Agenzia acquisiscono esperienza e necessitano di continua formazione come operatori dedicati alle politiche abitative sociali.



Il personale dell'Agenzia è formato da 2 funzionari amministrativi (di cui 1 con competenze giuridiche), 1 assistente sociale, 2 collaboratori amministrativi. La presenza di un'assistente sociale è necessaria per sostenere i percorsi di valutazione delle situazioni e di presa in carico.

Tra le competenze richieste per lavorare in questo ambito è necessario saper lavorare in rete con tutti i soggetti possibili, evidenziando la propria specificità come esperti dell'abitare e dimostrare che tali competenze sono state acquisite tramite l'esperienza quotidiana, la partecipazione a seminari e convegni, il confronto con altre esperienze.

L'Agenzia, inserita nella Direzione Politiche per la Casa, si avvale della collaborazione di tecnici per la progettazione di nuove strutture per l'accoglienza e di operatori dell'ufficio casa per la valutazione delle diverse situazioni. Tra i principali interlocutori esterni è importante sottolineare invece le collaborazioni con i servizi sociali, il terzo settore, il volontariato, i soggetti del mondo immobiliare.

Con il **progetto europeo Nuovi Vicini**, l'Agenzia ha sperimentato il rapporto operativo con le cooperative sociali per l'accompagnamento all'abitare. Ad oggi è in atto, ad esempio, una collaborazione con una Cooperativa Sociale per la gestione di una esperienza di co-housing.

Da queste esperienze, che hanno introdotto nel settore Politiche della Casa altri tipi di professionalità e punti di vista, sta nascendo una collaborazione con i servizi sociali per la strutturazione dei percorsi di autonomia socio educativa svolti dalle cooperative sociali.

II.VII Fonti finanziarie

La criticità economica legata ai Fondi è ad oggi diventata altissima. Si illustrano di seguito i principali elementi per una analisi più approfondita.

L'Agenzia per la Casa, in riferimento all'attività di mediazione immobiliare, può contare ad oggi sul **Fondo per la Morosità Incolpevole Comunale** pari a **80.000 euro** (ad esaurimento).

Si menziona inoltre anche il **Fondo Regionale di Garanzia**, stabilito dalla LR 38/2007 inizialmente pari a 3 milioni di euro ma che è stato ridotto a causa della Legge Finanziaria 2011 a soli 500.000,00 per tutta la Regione (budget che deve rispondere ai bisogni e alle esigenze di 4 Agenzie) Tale situazione implica quindi che i contratti non possano essere garantiti per tutto la loro durata, ma per i primi 5 anni. Gli stessi vengono inoltre comunque stipulati tramite il servizio offerto dall'Agenzia ormai da quasi due anni, ma vengono inseriti in lista di attesa.

Tra i dati finanziari che è utile menzionare:

- per il Fondo Morosità Incolpevole, il finanziamento stanziato dalla Regione è pari ad euro 1.260.000 per il biennio 2015/2016;
- per gli interventi di emergenza abitativa, la spesa a bilancio comunale è di circa 80.000 euro l'anno per il pagamento di strutture di accoglienza. Per la gestione degli alloggi (arredamento, manutenzione, etc.) e il sostegno

alle famiglie in uscita dagli stessi (per esempio per trasloco e sostegno all'arredamento del nuovo alloggio) è attivo il capitolo di entrata – uscita formato dai versamenti delle quote delle famiglie inserite.

II.VIII Offerta di alloggi

Per la ricerca di alloggi privati a canone concordato, l'Agenzia si avvale della collaborazione di Organizzazioni degli Inquilini e della Proprietà edilizia, Associazioni degli Agenti Immobiliari, Associazioni Amministratori Condominiali, Sindacati inquilini e proprietari, tutti soggetti legittimati dalla sottoscrizione di uno specifico Protocollo d'intesa dell'8/09/2014, che ha riconosciuto gli obiettivi comuni del diritto all'abitare e del contrasto all'emergenza abitativa.

Tale collaborazione è molto faticosa.

Le iniziative per la produzione degli alloggi a canone moderato sono state inizialmente sostenute da contributi regionali che avrebbero dovuto agevolare imprenditori privati. I bandi regionali e comunali hanno potuto contare sul 30% di contributo sul costo riconoscibile di realizzazione se il vincolo alla locazione a canone moderato avesse una durata di 15 anni e del 45% se la durata fosse di 25 anni.

Nonostante il consistente contributo economico pubblico, a Genova, le iniziative proposte, avviate ed in parte concluse, hanno avuto come **soggetti attuatori le Società partecipate dell'Amministrazione (Ri.geNova e SPIM)** mentre nessun imprenditore privato ha partecipato.

Inoltre, il Comune di Genova ha avviato un programma di valorizzazione del proprio patrimonio conferendo alla società Ri.geNova alcune scuole e due palazzi, ricavandone 28 alloggi complessivi da assegnare a canone moderato tramite Agenzia.

Precedentemente è stata realizzata inoltre un'iniziativa sostenuta al 50% da contributo pubblico e rappresentata dalla realizzazione in via Fermi da parte della **Cooperativa Case per Maestri** di 37 alloggi a canone calmierato (oltre 2 alloggi per l'inclusione sociale ed 1 grande alloggio di co-housing per l'emergenza).

Negli ultimi anni la Regione non ha più finanziato con fondi propri iniziative per la realizzazione di alloggi a canone moderato.

In assenza di contributi ed incentivazioni fiscali da parte del Comune, la Direzione Politiche della Casa ha cercato di agevolare la realizzazione di alloggi a canone moderato attraverso la riduzione o esenzione del contributo di costruzione (D.G.C. n.231/2014). Recentemente, con il nuovo Piano Urbanistico Comunale, sono state cancellate diverse norme a sostegno dell'abitare sociale tra cui l'obbligo di realizzare il 20% di Edilizia Residenziale Sociale (ERS) a canone moderato dell'intera superficie per ogni grande intervento di trasformazione di edifici (produttivi, commerciali o direzionali) residenziali.

I Fondi Immobiliari originati dal DPCM del 16 luglio 2009 agiscono per la produzione di “alloggi sociali” di cui al DM Infrastrutture 22 aprile 2008. Tale decreto offre una definizione di alloggio sociale molto ampia. Si rivolge genericamente a nuclei familiari che non riescono ad accedere ad alloggi a libero mercato e propone un vincolo locativo per un canone calmierato di soli 8 anni.

Il **Fondo Housing Sociale Liguria** (costituito da IDeA FIMIT Sgr S.p.a.) è il Fondo accreditato dalla regione Liguria. Dopo la prima convenzione che ha permesso di vincolare a canone calmierato **27 alloggi** nell’immobile di via Andra Doria 10, è stato possibile inserire nella produzione di alloggi sociali (ex DM 22 aprile 2008), alloggi in locazione a canone moderato nella forma normativa prevista dal Comune di Genova. Con questo miglioramento nell’offerta sociale ed economica sono stati convenzionati:

- 172 alloggi (ex area Boero a Genova Molassana), di cui circa il 50% per la locazione a **canone moderato** anche con la collaborazione dell’Agenzia Sociale per la Casa e circa il 20% alla locazione a riscatto;
- un altro intervento a Genova Sampierdarena per circa 35 alloggi di cui un terzo a canone moderato ed un terzo a locazione a riscatto;

Un altro grande intervento da convenzionare è previsto nell’area di Sestri Ponente con quote simili per tipologia di alloggi sociali, per un totale 130 alloggi.

Complessivamente i tre interventi saranno disponibili tra 2 o 3 anni.

Note:

- Per sviluppare le azioni di accesso all’alloggio in locazione tramite l’attività in gestione diretta dell’Agenzia Sociale per la Casa (come previsto anche dal PON) sarebbe auspicabile poter contare su un nuovo finanziamento quale il Fondo di Garanzia che ad oggi è invece quasi assente.
- L’Agenzia potrà contare su alloggi a canone moderato derivanti da interventi di Social Housing ma sarà sempre meno in grado di poter locare alloggi già esistenti e vuoti (a Genova se ne contano 10.000) di proprietà di privati in quanto gli stessi non potranno più essere sostenuti dal Fondo di Garanzia.

II.IX Sviluppo del servizio attraverso il PON Metro

L’Agenzia Sociale per la Casa è inserita nella progettazione del PON Metro insieme ai Servizi Sociali (ASSE 3), in particolare per quanto riguarda gli interventi di accoglienza in emergenza inseriti nei percorsi di sostegno volti all’autonomia.

Attraverso il **PON Metro** pertanto è possibile **sviluppare e mettere a sistema un lavoro comune** già iniziato con i Servizi Sociali per “sviluppare il sistema di abitare protetto che comprenda un’articolazione di misure volte all’offerta di soluzioni abitative diverse, con una gradualità di

interventi, al fine di sostenere le persone in percorsi partecipati e attivi che abbiano come obiettivo finale l'autonomia".

A tal proposito, è stato avviato un Tavolo, composto da Servizi Sociali - terzo settore - cooperative - Agenzia per la Casa, che ha fissato come primo obiettivo l'avvio di percorsi formativi per delineare nuove forme di presa in carico e costruire un patrimonio di conoscenze comune tra servizi sociali in generale e politiche per la casa. L'obiettivo operativo è quello di definire e sostenere sia un sistema di abitare protetto che misure di sostegno all'abitare:

1. organizzando un forte sostegno socio educativo nella gestione di alloggi di inclusione sociale e di alloggi sociali temporanei per l'emergenza o di strutture per persone con fragilità;
2. prevedendo forme di sostegno all'abitare o al mantenimento dell'alloggio in particolare in ERP tramite percorsi di formazione e avvicinamento al lavoro;
3. sviluppando azioni di accesso all'alloggio in locazione tramite l'attività in gestione diretta dell'Agenzia Sociale per la Casa.

II.X Il PON Metro e Genova

Sintetizzando azioni intraprese e sviluppi futuri, il PON Metro ha consentito l'attivazione di un Tavolo di lavoro con i servizi sociali e le cooperative in cui partiranno percorsi formativi per mettere a fattor comune tutte le conoscenze.

Per facilitare questo percorso, è stata approvata una delibera che trasforma tutte le proprietà del Comune non dedicate all'ERP quale *proprietà indisponibile* per aumentare l'offerta di transizione insieme ai servizi sociali. Il raccordo con il PON Metro avviene tramite lo sviluppo dell'Agenzia per la Casa.

III SINTESI INTERVENTO MILANO

Intervento dell'arch. Achille Rossi - Comune di Milano)

III.I La "mission" dell'Agenzia

- Venire incontro alle esigenze di chi cerca una casa e non riesce ad accedere né al mercato libero né all'ERP;
- Offrire una risposta ai proprietari che non affittano per timore della possibile morosità degli inquilini;
- Aumentare la diffusione della locazione a **canone concordato** nel territorio milanese;
- Ridurre, attraverso le misure offerte dall'Agenzia, il gap tra mercato privato e canone concordato.

L'**Agenzia sociale per la locazione** non è un ufficio comunale, ma attraverso un procedimento ad evidenza pubblica, il servizio è stato affidato alla Fondazione Welfare Ambrosiano, che è una fondazione "pubblica".

La **scarsa diffusione dei contratti di locazione a canone concordato**, come riassume la tabella a seguire, è realmente un problema da affrontare.

Contratti di Locazione a canone concordato/anno	
Roma	18.525
Torino	6.819
Genova	5.735
Bologna	5.626
Milano	855

Risorse a disposizione:

Fonti di Finanziamento	Importi
D.G.R. n. 1032/2013	€ 3.488.881
D.G.R. n. 2207/2014	€ 823.107
D.G.R. n. 2648/2014	€ 1.565.688
D.G.R. n. 5644/2016	€ 2.316.478
D.G.R. n. 5450/2016	€ 672.925
Risorse bilancio comunale	€1.797.000
TOTALE	€ 10.664.079

III.II La costituzione dell'Agenzia

- **5.12.2013** DGR X/103272013 attivazione di **iniziative sperimentali** da parte dei comuni ad alta tensione abitativa;
- **Febb. 2014** Presentazione progetto dell'Agenzia Sociale per la locazione alla Regione Lombardia;
- **31.7.2014** Accordo di collaborazione Regione – Comune per l'attivazione di iniziative sperimentali al sostegno del mantenimento dell'abitazione in locazione;
- **9.9.2014** Avvio dell'**istruttoria pubblica** per l'individuazione di un soggetto con cui co-progettare la realizzazione operativa dell'Agenzia;
- **22.10.2014** Individuazione del partner per la co-progettazione: **Fondazione Welfare Ambrosiano**;
- **10.11.2014** Avvio della redazione del progetto operativo dell'Agenzia in co-progettazione con FWA;

- **19.1.2015** Emissione primo bando Morosità Incolpevole;
- **Febb. 2015** Ultimazione del **progetto operativo**;
- **26.3.2015** Convenzione con FWA per la gestione dell’Agenzia;
- **25.5.2015** **Inizio delle attività** dell’Agenzia Sociale per la Locazione – Milano Abitare;
- **24.6.2015** Sottoscrizione dell’Accordo Locale per la città di Milano ai sensi dell’art. 2, comma 3 della legge 431/98;
- **28.12.2015** Emissione secondo bando Morosità Incolpevole;
- **Febbr. 2017** nuovo **progetto operativo**.

Approfondimenti sui principali interlocutori della città di Milano

➤ **Fondazione Welfare Ambrosiano**

- Promuove iniziative a favore dei lavoratori milanesi in temporanea difficoltà economica

È attiva con progetti di credito solidale, accompagnamento all’imprenditorialità, anticipazione di ammortizzatori sociali, prestiti d’onore, mutualità sanitaria e iniziative economiche nei quartieri di periferia.

Gli interventi hanno consentito di aiutare oltre 1.600 nuclei familiari per un sostegno economico superiore ai 6 milioni di euro.

SOCI FONDATORI:

- Comune di Milano;
- Provincia di Milano;
- Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di Milano;
- Camera del Lavoro Metropolitano di Milano;
- C.I.S.L. di Milano e Lombardia;
- U.I.L. di Milano e Lombardia.

➤ **Milano Abitare**

L’Agenzia Sociale per la Locazione Milano Abitare è stata costituita nel maggio 2015.

Essa favorisce l’incontro tra domanda e offerta di alloggi in affitto a canone concordato secondo gli accordi territoriali offrendo:

- Incentivi e garanzie alla proprietà;
- Tutele agli inquilini in merito ai canoni applicati e supporto attraverso strumenti economici finalizzati alla locazione;

- Interventi atti a ridurre il fenomeno degli sfratti legati alla morosità incolpevole.

Chi può iscriversi all'Agenzia:

➤ Inquilini

- Cittadini che attualmente sono nel libero mercato in cerca di un affitto a canone concordato;
- Residenti nel libero mercato: morosi incolpevoli sotto procedura di sfratto;
- Nuclei familiari di nuova formazione, giovani in cerca di autonomia abitativa, nuovi residenti a Milano, ecc.; Famiglie e soggetti in lista nella graduatoria ERP che potrebbero passare (se in possesso dei requisiti richiesti) alla locazione a canone concordato.

III.III Requisiti per gli inquilini di Milano Abitare

Reddituali:

Inquilini con reddito certo e dichiarazione I.S.E.E. non superiore al limite massimo di 40.000 € (per la morosità incolpevole 26.000,00 € ISEE o ISE max 35.000,00 €)

Anagrafici e Familiari:

- **essere residenti nella Città Metropolitana di Milano da almeno un anno;**
- **avere cittadinanza italiana o possedere un regolare permesso di soggiorno valido, che ne attesti la permanenza e l' idoneità;**
- **svolgere regolare attività lavorativa al momento della richiesta di iscrizione all'Agenzia o beneficiare di pensione.**

Chi può iscriversi all'Agenzia:

➤ Proprietari

- **Proprietari di uno o più alloggi siti nel Comune di Milano disponibili a concedere i propri alloggi a canone concordato/calmierato** (sono esclusi gli immobili appartenenti alle categorie catastali A1-A8-A9)
- **Piccoli - medi - grandi proprietari**
- **Enti del terzo settore** (che abbiano in locazione, concessione, affidamento da parte del Comune alloggi destinati alla tipologia di canone inferiore al mercato).

III.IV Gli strumenti di intervento dell'Agenzia

FONDO SALVASFRATTI

Fino a 8.000 euro
per:

- il proprietario che ritira lo sfratto e sottoscrive un nuovo contratto di locazione a canone concordato, a risarcimento delle morosità incolpevoli pregresse dell'inquilino; oppure
- il proprietario che rinvia lo sfratto, come contributo economico in proporzione alla durata del rinvio; oppure
- l'inquilino sotto sfratto per il versamento del deposito cauzionale di un nuovo contratto di locazione a canone concordato

FONDO DI GARANZIA

Fino a 18 mensilità di
canone garantito:

- garantisce il proprietario sulla eventuale futura morosità incolpevole dell'inquilino;
- l'inquilino dovrà rifondere l'Agenzia dell'importo versato, con un piano di rientro che viene concordato individualmente;
- possono accedervi solo inquilini iscritti all'Agenzia che, al momento della sottoscrizione del contratto a canone concordato, abbiano una percentuale di incidenza del canone di locazione sul reddito annuo lordo inferiore al 30%.

MICROCREDITO PER GLI INQUILINI

Grazie all'accordo tra l'Agenzia che fa da garante e una banca erogatrice, l'inquilino può ricevere un credito solidale a tasso zero per:

- anticipo o cauzione per il nuovo contratto concordato
- spese di trasloco
- episodi temporanei di morosità nel corso della durata del contratto
- pagamento del canone nel primo anno di locazione

CONTRIBUTO PROPRIETARI

Un contributo a fondo perso:

- Il proprietario che stipula un contratto a canone concordato attraverso l'agenzia può ricevere un contributo una tantum da 1.200 a 2.000 €

Di prossima introduzione:

CONTRIBUTO PER LA SISTEMAZIONE DELL'ALLOGGIO

Nuova forma di incentivo a sostegno degli interventi di sistemazione degli alloggi da destinare a locazione a canone concordato

- Contributo fino ad 8.000 € per opere edilizie ed impiantistiche
- Il contributo sarà erogato a fronte della presentazione delle fatture, dei bonifici relativi e del contratto di locazione a canone concordato

LOCAZIONE TRANSITORIA

Nuovo contributo finalizzato a fronteggiare l'emergenza abitativa

- Finanziato con fondi regionali specifici
- 200 €/mese a camera o 400 €/alloggio a fronte della locazione a canone concordato transitorio a soggetti in emergenza

Incentivi fiscali previsti dalla normativa

INQUILINI

- Riduzioni Irpef previste dalla normativa vigente:

PROPRIETARI

- L'aliquota della cedolare secca ridotta secondo la normativa vigente, aliquota unica ridotta al 10% .
- Riduzione IMU nella misura indicata nei provvedimenti comunali e statali vigenti.

III.V Risultati

sintesi dei risultati operativi al Dicembre 2016	
Iscritti all'Agenzia	715
dei quali:	544 aspiranti inquilini
e	171 proprietari
Contratti a canone concordato sottoscritti	n. 131
Contratti sottoscritti con altre forme (in procedure di "morosità incolpevole")	n. 4
Differimenti di rilascio dell'alloggio e rinuncia allo sfratto concordati	n. 10
Contributi una tantum ai proprietari erogati	n. 130
per un importo complessivo pari a	205.200,00 €
Fondi di garanzia costituiti	n. 20
per un valore complessivo pari a	164.740,00 €
Fondi salvafratti erogati (ex DGR 2648/2015)	n. 19
per un importo complessivo pari a	98.033,00 €
Microcrediti effettuati (ex DGR 2648/2015)	n. 2
per un importo complessivo pari a	15.000,00 €

III.VI Prospettive di sviluppo

<input type="checkbox"/> Estensione delle attività dell'Agenzia alla città metropolitana (fondi PON)
<input type="checkbox"/> Modifica degli indicatori reddituali (adeguamento ai limiti per il canone moderato: 40.000 € ISEE)
<input type="checkbox"/> Introduzione di nuovi strumenti incentivanti (contributo per ristrutturazione e messa a norma dell'alloggio – locazione transitoria)
<input type="checkbox"/> Fondo di garanzia per morosità (anche non incolpevole)
<input type="checkbox"/> Flessibilità nell'utilizzo delle risorse

ALLEGATO 2: SCHEDE PROGRAMMI OPERATIVI SU AZIONE 3.1.1

Città metropolitana di Bari

ANAGRAFICA DI PROGETTO					ANALISI SCHEDE P.O.		
Codice Progetto	Titolo Progetto	Beneficiario	Soggetto attuatore	Risorse PON Metro (€)	Modalità attuative/strumenti	Target	Servizi offerti
BA3.1.1.a	Agenzia della Casa	Comune di Bari	Comune di Bari	730.000,00	L'Agenzia è stata con Delibera della G.M. n. 987 del 30/12/2015 e l'intervento è pienamente coerente con gli strumenti comunali attualmente in utilizzo dall'Amministrazione.	Individuali e nuclei familiari in condizione di povertà abitativa oppure a rischio rilevante di essa.	Facilitazione dell'incontro fra domanda e offerta, organizzando un sistema in grado di offrire tutele sia ai proprietari di alloggi sia agli inquilini e potenziare l'offerta di alloggi per le fasce più deboli della popolazione. L' Agenzia della casa sarà dotata di sistema informativo (anagrafe assegnatari) e di un osservatorio immobiliare coadiuvato dalla Camera di Commercio di Bari.
BA3.1.1.b	Habitare	Comune di Bari	Comune di Bari	4.652.337,50	L'azione è gestita dalla Agenzia per la Casa	Soggetti in condizione di povertà relativa e/o assoluta e/o rischio povertà	Individuazione sul mercato di immobili sfitti da costituire entro un perimetro di offerta di casa ulteriore rispetto alla disponibilità del patrimonio; Erogazione di voucher alloggiativi per il sostegno alla locazione a favore di nuclei familiari ammessi ai programmi integrati di inserimento sociale, professionalizzante e lavorativo; Misure di mitigazione del rischio per i proprietari che garantiscono la disponibilità degli immobili sfitti a favore delle categorie svantaggiate inserite nei suddetti programmi; Misure di sostegno ai nuclei familiari destinatari di atti di intimazione di sfratto per morosità.
BA3.1.1.c	Laboratorio Cantiere	Da individuare a mezzo procedure di evidenza pubblica	Comune di Bari	400.000,00	L'azione è gestita dalla Agenzia per la Casa	Soggetti in condizione di povertà relativa e/o assoluta e/o rischio povertà, presi in carico attraverso l'azione B.3.1.1.b.	Attivazione di un laboratorio di formazione professionalizzante con esercizi di piccolo auto-recupero; Attivazione di protocolli d'intesa o accordi di partenariato con Università, centri di ricerca, associazioni di categoria, per promuovere, la riqualificazione sociale degli spazi dell'abitare.
BA3.1.1.d	Gruppi Appartamento e cohousing	Comune di Bari	Comune di Bari	335.000,00	Si prevede l'avvio del servizio nel 2017, mediante appalto di servizio a lotti funzionali autonomi.	Individuali senza fissa dimora in stato di povertà estrema, nello specifico nuclei familiari con bambini 0-36 mesi	Servizio a "bassa intensità assistenziale" organizzato in appartamenti collocati in civili abitazioni.



BA3.1.1.e	Case di comunità	Comune di Bari	Comune di Bari	450.000,00	Il servizio è stato attivato in via sperimentale nel 2016, mediante ricerca di mercato e convenzionamento con tutte le strutture che si sono candidate.	Individui senza fissa dimora in stato di povertà estrema, nello specifico adulti senza figli a carico e/o padri separati	Percorso di accompagnamento alla casa dei senza fissa dimora secondo il paradigma dell'housing first, organizzato in appartamenti collocati in civili abitazioni presso cui garantire servizi a "bassa intensità assistenziale".
-----------	------------------	----------------	----------------	------------	---	--	--

Collegamenti

La maggior parte degli interventi (**3.1.1 a**, **3.1.1 b** e **3.1.1 c**) risulta complementare e, in taluni casi, fortemente integrata con gli investimenti in infrastrutture sociali abitative previste a valere su risorse di cui all'Asse 4. L'Azione **3.1.1 b** è, inoltre, pienamente integrata con l'azione 3.3.1.d Porta Futuro, il Job Centre comunale che opera nelle politiche di coaching e di inserimento e reinserimento lavorativo, coerentemente con i servizi previsti nel contrasto alle povertà a valere su risorse del bilancio comunale.

Città metropolitana di Messina

ANAGRAFICA DI PROGETTO					ANALISI SCHEDE P.O.		
Codice Progetto	Titolo Progetto	Beneficiario	Soggetto attuatore	Risorse PON Metro (€)	Modalità attuative/strumenti	Target	Servizi offerti
ME3.1.1.a	"SpazIA" – Spazi per l’Inclusione Attiva: casa, lavoro e socialità	Comune di Messina	Comune di Messina	10.176.879,74	La governance è comunale secondo logiche sinergiche e integrative con tutti gli altri partner. Le modalità di erogazione e la declinazione del modello saranno evidenziate nella progettazione "esecutiva"	Individui e nuclei familiari che sono in condizione o rischio rilevante di povertà abitativa e con difficoltà ad integrarsi e accedere ad una casa al di fuori di una rete di protezione.	L' Agenzia Sociale per la Casa e per l’Inclusione attiva avrà sede nello spazio "ex Magazzini Generali" recuperato (Asse 4), rinominato "Cittadella del Sociale". L’Agenzia opera quale soggetto intermediario tra domanda ed offerta. L’Agenzia, riferimento unico per il disagio e la povertà abitativa, secondo il paradigma "housing first", metterà in campo percorsi individualizzati di accompagnamento alla casa, integrati a percorsi lavorativi, sociali, educativi, sotto la regia del Servizio Sociale professionale, attraverso progetti individualizzati. Nello spazio recuperato saranno ospitati anche un Job center per esperienze di contamination labs, spazi di co-working, accompagnamento e mentoring, assistenza allo sviluppo di start- up, fab lab, spazi per l’economia sociale dove rendere visibili i prodotti del territorio, un emporio solidale e un Polo socioculturale e formativo orientato allo "sviluppo umano".

Collegamenti

L’intervento **ME3.1.1.a** è collegato con:

Azione ME3.3.1: rafforzamento delle attività di animazione ed inclusione sociale (corsi di formazione, tutoring, educativa domiciliare, partecipazione, patti territoriali) e dei servizi (valorizzazione del volontariato e dell’associazionismo).

Azione ME1.1.1: adozione di tecnologie per il potenziamento di sistemi di gestione ed accesso al servizio.

Azione ME4.1.1 - ex Magazzini Generali.

Città metropolitana di Bologna (approfondimento caso studio)

ANAGRAFICA DI PROGETTO					ANALISI SCHEDE P.O.		
Codice Progetto	Titolo Progetto	Beneficiario	Soggetto attuatore	Risorse PON Metro (€)	Modalità attuative/strumenti	Target	Servizi offerti
BO3.1.1.a	Azioni integrate di contrasto alla povertà abitativa	Comune di Bologna	Comune di Bologna	1.879.999,99	<p><u>Attività preliminari:</u></p> <p>a) Costituzione di un gruppo tecnico di coordinamento dell'azione.</p> <p>b) Definizione di un piano di interventi.</p> <p>c) Individuazione del settore competente per la selezione della procedura di gara idonea.</p>	Individui e nuclei familiari in condizione di rilevante povertà abitativa.	<p>Costruzione di un sistema che funzioni come Agenzia sociale per l'affitto e applicazione del paradigma dell'Housing first. L'ente attuatore contatta direttamente il proprietario di casa privato, gli offre di affittare la sua proprietà e diventa l'affittuario ufficiale, che paga direttamente l'affitto dell'appartamento e garantisce la conservazione della qualità dell'edificio.</p> <p>Individuazione e presa in consegna di alloggi idonei per percorsi di transizione abitativa.</p> <p>Realizzazione di percorsi di accompagnamento sociale.</p> <p>Formazione di volontari e operatori coinvolti.</p> <p>Attività di comunicazione</p>

Collegamenti

Il progetto **BO3.1.1.a** si collega alle azioni 3.3.1 - Sostegno all'attivazione di nuovi servizi in aree degradate e alle azioni infrastrutturali, 4.1.1 - Realizzazione e recupero di alloggi e 4.2.1 - Recupero di immobili inutilizzati e definizione di spazi attrezzati da adibire a servizi a valenza sociale. La progettualità attivata attraverso l'azione 3.3.1 potrà contribuire ai risultati della presente azione sia perché si prevede che i partecipanti della 3.1.1a possano usufruire dei servizi creati con i progetti di animazione sociale, sia che possano contribuire essi stessi alla creazione e allo sviluppo di servizi di prossimità.

Città metropolitana di Cagliari

ANAGRAFICA DI PROGETTO					ANALISI SCHEDE P.O.		
Codice Progetto	Titolo Progetto	Beneficiario	Soggetto attuatore	Risorse PON Metro (€)	Modalità attuative/strumenti	Target	Servizi offerti
CA3.1.1.a	Agenzia sociale per la casa	Comune di Cagliari	Dirigente Servizio Politiche Sociali	5.641.458,28	<p>Garante della sostenibilità economica e gestionale del progetto è il Direttore Generale del Comune di Cagliari che, in applicazione della Delibera di Giunta n. 122/2015, istituirà un'Unità di Attuazione del progetto, designando quale responsabile di attuazione dello stesso il Dirigente del Servizio Politiche Sociali, che nell'ambito della propria autonomia organizzativa sceglierà tra il personale del proprio Servizio i componenti dell'Unità. L'Unità di Attuazione, su proposta del Responsabile dell'Unità di Gestione, sarà eventualmente integrata da personale di altri Servizi con funzione di supporto. Resta fermo il ruolo dell'Unità di Gestione (incardinato nel Servizio Pianificazione Strategica e Territoriale, Politiche Comunitarie) nelle attività di monitoraggio, comunicazione, valutazione, rendicontazione ed eventuale ri-pianificazione del progetto.</p>	<p>Disoccupati di età compresa tra 35-55 e altri soggetti della stessa fascia di età, con necessità abitative; soggetti non residenti nel capoluogo, aventi necessità di locazione per periodi determinati; soggetti in uscita dai servizi sociali, carcere, rifugiati (prima residenzialità); soggetti morosi o a rischio di perdita dell'alloggio a seguito di provvedimento di sfratto esecutivo; soggetti che non hanno capacità di accesso al mercato immobiliare privato né i titoli per accedere a quello pubblico; soggetti con disabilità o in uscita da percorsi di ospedalizzazione; donne vittime di violenza, o tratta o sfruttamento, donne sole con minori.</p>	<p>Il Progetto prevede la realizzazione della Agenzia sociale per la casa che svolga le seguenti funzioni: diagnosi e conoscenza delle situazioni localizzate di esposizione al rischio di esclusione sociale e povertà; presa in carico integrata di nuclei familiari e individui; orientamento, con possibile supporto legale e psicologico; percorsi individualizzati di inserimento lavorativo, sociale, educativo e sanitario; supporto all'accesso ai servizi rispetto ad educazione, sanità e formazione professionale; percorsi di orientamento e di bilancio delle competenze; formazione mirata all'inserimento lavorativo; formazioni specifiche per settori professionali di interesse del gruppo e certificazione delle competenze pregresse; avvio delle attività lavorative, facilitazione al credito per lo start up, utilizzo di strumenti per la conciliazione. L'Agenzia sarà il dispositivo operativo per l'applicazione d'interventi diretti nel mercato delle locazioni anche con strumenti di incontro domanda-offerta; orientamento del mercato (affitti calmierati, patti abitativi, ecc.); sostegno diretto (abbattimento tributi; fondo morosità incolpevole, ecc.).</p>



Collegamenti

Il Progetto **CA3.1.1.a** è in collegamento ed in sinergia con tutti gli interventi previsti dall'Asse 4 (Infrastrutture) di cui costituisce il riferimento di organizzazione per dare corpo alle attività FESR finalizzate alla realizzazione e recupero di alloggi ed al recupero di immobili inutilizzati per destinarli, ad esempio, ad alloggi protetti o altre strutture residenziali dedicate a piccoli gruppi con problematiche sociali analoghe, anche per soggiorni temporanei, nelle quali possono essere organizzate e gestite attività e servizi di accompagnamento e inserimento sociale.

Altra sinergia è quella con il progetto CA1.1.1.c "Contrasto al disagio abitativo con l'anagrafe integrata del patrimonio residenziale, dei dati catastali, dei bisogni e dei portatori" che prevede l'allestimento dell'anagrafe degli assegnatari e di una piattaforma di incontro tra domanda e offerta per l'accesso alla casa e la gestione condominiale che è condizione indispensabile ai fini dell'attivazione dell'Agenzia sociale per la casa.

Città metropolitana di Catania

ANAGRAFICA DI PROGETTO					ANALISI SCHEDE P.O.		
Codice Progetto	Titolo Progetto	Beneficiario	Soggetto attuatore	Risorse PON Metro (€)	Modalità attuative/strumenti	Target	Servizi offerti
CT3.1.1.a	Habito – Agenzia sociale per la Casa	Comune di Catania	Comune di Catania - Direzione Famiglia e Politiche Sociali	6.000.000,00	Verranno strutturati degli accordi strategici con soggetti qualificati operanti nei diversi settori di intervento	Gruppi di popolazione in condizione di povertà abitativa determinata da particolare fragilità (di reddito, socio-culturale, fisica, psicologica)	<p>L'azione sostiene la costruzione di un luogo che accolga funzioni differenti: sociali, educative, occupazionali e di orientamento sanitario, strutturate secondo il modello "Housing First". L'intervento punta a collegare in modo organico e stabile le attività degli uffici Comunali impegnati in tale ambito, l'Ufficio Casa della Direzione Patrimonio e la P.O. Inclusione Sociale della Direzione Famiglia e Politiche Sociali, e lo IACP (Istituto autonomo case popolari) per creare un unico sistema alloggio-servizio in grado di condividere e scambiare informazioni e risorse e gestire in modo condiviso i bisogni dei cittadini.</p> <p>L'Agenzia sociale per la casa va a distinguersi da un normale gestore immobiliare, per la centralità riservata alle persone e alla comunità: all'attività di gestione del patrimonio abitativo da assegnare in locazione, affianca la presa in carico delle famiglie in emergenza abitativa, la cura delle relazioni tra le persone che devono affrancarsi da una situazione di svantaggio o di improvviso impoverimento. Istituzione anagrafe abitativa per le case sfitte pubbliche e private.</p>

Collegamenti

L'azione **CT3.1.1.a** è fortemente connessa e sostanzialmente sinergica rispetto ad altre azioni che sono state previste ed in particolare:

- la struttura "Agenzia" sarà realizzata con l'Azione 4.2.1;
- gli alloggi ristrutturati nell'ambito dell'Azione 4.1.1 saranno gestiti dall'Agenzia;
- l'Agenzia interverrà nella risposta al bisogno abitativo dei destinatari delle Azioni 3.2.1 e 3.2.2;
- l'azione 1.1.1 sarà strumento fondante dell'attività dell'Agenzia con riferimento a quanto ivi indicato in merito alla "geo-localizzazione ed analisi territoriale degli oggetti (patrimonio edilizio dell'ente e di altri enti pubblici, asili nido, orfanotrofi, ... per il disagio abitativo) visualizzazione e geolocalizzazione unità immobiliari disponibili o potenzialmente disponibili, sia pubbliche che private".

Città metropolitana di Firenze

ANAGRAFICA DI PROGETTO					ANALISI SCHEDE P.O.		
Codice Progetto	Titolo Progetto	Beneficiario	Soggetto attuatore	Risorse PON Metro (€)	Modalità attuative/strumenti	Target	Servizi offerti
FI3.1.1.a	Agenzia sociale per la casa. Progetto F.A.S.E. Servizio di accompagnamento e sostegno all'abitare	Comune di Firenze	-	700.000,00	Attuazione progetto tramite i seguenti strumenti: avviso pubblico; gara di appalto ai sensi del D. Lgs. 50/2016; contratto di servizio con Azienda pubblica di Servizi alla Persona (ASP) ai sensi della legge regionale Toscana 3 agosto 2004, n. 43 "riordino e trasformazione delle istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza (IPAB). Norme sulle aziende pubbliche di servizi alla persona. Disposizioni particolari per la IPAB Istituto degli Innocenti di Firenze.	Nuclei familiari e/o monogenitoriali in stato di "povertà relativa" e di vulnerabilità abitativa che presentano ridotte capacità economiche e/o con reddito insufficiente per accedere al mercato privato della casa e/o che non hanno i requisiti di accesso a un alloggio ERP; donne sole con figli minori, con sufficiente capacità lavorativa ma senza un alloggio stabile ed insufficiente reddito per soddisfare i bisogni dei figli minori; nuclei familiari in condizione di prevalente emergenza abitativa ed a rischio di disagio sociale consequenziale agli eventi traumatici.	Costituire nel Comune di Firenze l' Agenzia sociale per la casa , un nuovo Servizio di accompagnamento e sostegno all'abitare, denominato F.A.S.E. (Firenze: abitare solidale per l'empowerment di comunità) Potenziamento del segretariato sociale; azioni di prevenzione della dispersione scolastica; facilitazione dell'incontro tra la domanda dei nuclei familiari più deboli e a basso reddito che non hanno i requisiti di accesso a un alloggio ERP; percorsi di autonomia e di piena inclusione socio-lavorativa ed abitativa; riduzione del fenomeno degli sfratti per morosità incolpevole, e quando possibile interrompendo la procedura di sfratto; accrescimento dell'offerta di soluzioni abitative temporanee attraverso la combinazione di risorse provenienti dal patrimonio abitativo pubblico e privato.
FI3.1.1.b	Progetto S.A.T. Servizi socio-abitativi di orientamento al lavoro e all'inclusione sociale. Percorsi multidimensionali per l'inclusione attiva	Comune di Firenze	-	5.130.384,57	L'azione è gestita dalla Agenzia per la Casa	Nuclei familiari e/o monogenitoriali in stato di "povertà relativa" e di vulnerabilità abitativa che presentano ridotte capacità economiche e/o con reddito insufficiente per accedere al mercato privato della casa e/o che non hanno i requisiti di accesso a un alloggio ERP; donne sole con figli minori, con sufficiente capacità lavorativa ma senza un alloggio stabile ed insufficiente reddito per soddisfare i bisogni dei figli minori; nuclei familiari in condizione di prevalente emergenza abitativa ed a rischio di disagio sociale consequenziale agli eventi traumatici.	Modello di intervento graduale, integrato con azioni di housing first e di co-housing articolato come segue: 1. prima soglia: pronta accoglienza in risposta ai bisogni primari e progetti di accoglienza centrati su un modello SIA di sostegno all'inclusione attiva (strutture convenzionate, accoglienza di medio e lungo periodo per favorire un progetto di accompagnamento educativo diurno ai servizi di presa in carico sociale); 2. seconda soglia: appartamenti volano indipendenti sul modello "housing first", condomini sociali (alloggi indipendenti con servizi in comune), e varie forme di cohousing solidale orientati verso obiettivi di autonomia e di piena inclusione sociale per i cittadini/nuclei coinvolti. Tutti gli utenti accolti devono avere un progetto di sostegno e accompagnamento all'abitare elaborato dai Servizi Sociali.



Collegamenti

L'azione 3.1.1a opera in sinergia con l'asse 4.

L'Azione 3.1.1b è coerente con l'azione 4.1.1 (realizzazione e recupero alloggi). Quest'ultima azione prevede infatti il recupero di un immobile di proprietà comunale "ex Mayer" ubicato a Firenze, in via Fra Domenico Buonvicini, per la realizzazione di circa 18 unità immobiliari, per un totale di 54 persone circa, da adibire ad appartamenti di transito o alloggi volano di "seconda soglia".

Città metropolitana di Genova (approfondimento caso studio)

ANAGRAFICA DI PROGETTO					ANALISI SCHEDE P.O.		
Codice Progetto	Titolo Progetto	Beneficiario	Soggetto attuatore	Risorse PON Metro (€)	Modalità attuative/strumenti	Target	Servizi offerti
GE3.1.1.a	Misure per famiglie con fragilità economiche e sociale in condizioni di disagio abitativo	Comune di Genova	Comune di Genova	6.500.000,00	<p>Le attività saranno realizzate direttamente dal Comune di Genova tramite procedure di individuazione dei soggetti che collaborano con l'Amministrazione nello svolgimento delle attività previste dalla normativa vigente.</p> <p>Le procedure sono così articolate:</p> <p>a) Procedure ad evidenza pubblica negoziata in economia (< 40.000 euro) ai sensi Codice dei Contratti pubblici (L. 50/2016)</p> <p>b) 1) utilizzo di personale dipendente dal Comune</p> <p>b) 2) procedure ad evidenza pubblica di accreditamento di strutture ai sensi della L. 328/2000, L Regione Liguria 42/2012, DGR 535/2015</p> <p>b) 3) accordo quadro ai sensi Codice dei Contratti pubblici (L. 50/2016)</p> <p>c) sviluppo di progetti di formazione, avvicinamento al lavoro e/o volti all' autonomia anche attraverso accordi con i gestori accreditati di strutture di cui al punto b2).</p> <p>d) utilizzo di personale dipendente dal Comune.</p>	Famiglie con disagio socio economico e/o in condizioni di disagio abitativo, a nuclei genitore/bambino e a persone che necessitano di una rete di protezione.	Specifici percorsi formativi; Misure di sostegno all'abitare attraverso: presa in carico multi professionale da parte di personale interno al Comune di Genova; Percorsi di formazione e/o di avvicinamento al lavoro. Sviluppo di azioni di accesso all'alloggio in locazione tramite l'attività in gestione diretta dell' Agenzia Sociale per la Casa .

Collegamenti

Il progetto **GE3.1.1.a** si collega all'azione 3.1.1 - Sostegno all'attivazione di nuovi servizi in aree degradate e alle azioni infrastrutturali 4.1.1 - Realizzazione e recupero di alloggi e 4.2.1 - Recupero di immobili inutilizzati e definizione di spazi attrezzati da adibire a servizi a valenza sociale. La progettualità attivata attraverso l'azione 3.3.1 potrà contribuire ai risultati della presente azione sia perché si prevede che i partecipanti della 3.1.1 possano usufruire dei servizi creati con i progetti di animazione sociale, sia che possano contribuire essi stessi alla creazione e allo sviluppo di servizi di prossimità.

Le azioni infrastrutturali creano i contenitori alle attività descritte e nuovi spazi per il contrasto al disagio abitativo.

Città metropolitana di Roma

ANAGRAFICA DI PROGETTO					ANALISI SCHEDE P.O.		
Codice Progetto	Titolo Progetto	Beneficiario	Soggetto attuatore	Risorse PON Metro (€)	Modalità attuative/strumenti	Target	Servizi offerti
RM3.1.1.a	Accoglienza alle donne vittime di violenza	Roma Capitale	Roma Capitale - Dipartimento Comunicazione - Direzione Pari Opportunità	2.000.000,00	Non indicato	Donne italiane e straniere vittime di violenza	L'intervento prevede l'attivazione di percorsi multidimensionali per l'accoglienza alle donne vittime di violenza: ospitalità, consulenza e sostegno. Avvio di due nuove case rifugio e di una Casa per la semiautonomia e la messa in rete di due ulteriori case rifugio e un centro comunale di accoglienza.
RM3.1.1.b	Servizi innovativi per l'abitare a supporto del piano di riorganizzazione delle residenzialità	Roma Capitale	Roma Capitale - Dipartimento Politiche Sociali, Sussidiarietà e Salute	364.017,64	Non indicato	Persone svantaggiate	Alcune strutture di proprietà comunale precedentemente adibite a case di riposo insieme ad altri immobili, confiscati alla criminalità organizzata (già individuate nel progetto), saranno destinati a strutture di accoglienza di piccole dimensioni a gestione familiare, di case in semi-autonomia e cohousing. Ogni modulo abitativo prevede la convivenza di 6 persone affiancate da un operatore (OSS) per 6 ore al giorno nella gestione quotidiana della casa. Il coordinamento degli interventi e delle attività è effettuato da un Assistente Sociale coordinatore per un totale di 25 ore settimanali.
RM3.1.1.c	Ufficio Housing	Roma Capitale	Roma Capitale	300.000,00	Non indicato	Non indicato	Il progetto finanzia: start up e rafforzamento del servizio di one stop shop multidimensionale, incremento della disponibilità e delle professionalità dedicate alle attività dell' Ufficio Housing , costi di coordinamento relativi alla costruzione/rafforzamento della rete di collaborazione con altre amministrazioni competenti sul territorio e/o con altri interlocutori, la realizzazione di percorsi multi dimensionali e integrati di accompagnamento all'abitazione.
RM3.1.1.d	Rete sociale dei Municipi	Roma Capitale	Roma Capitale	2.456.381,61	L'Ufficio Housing sarà il punto di coordinamento di 4 unità di lavoro integrato (socio-sanitaria, lavoro, scuola-formazione) ubicate presso le sedi dei Municipi e saranno punto di collegamento tra i servizi di ogni Municipio.	Nuclei familiari in condizioni o a rischio di povertà abitativa.	Il progetto intende realizzare una rete tra i servizi territoriali dei Municipi. Attività: valutazione del bisogno; accesso e orientamento alle misure e agli strumenti di sostegno erogati; orientamento all'accesso all'Edilizia Residenziale Pubblica in collaborazione con gli uffici preposti del Comune; orientamento all'accesso ai servizi di residenzialità temporanea ed emergenziale e ad altri servizi di natura socio-assistenziale attivati dal Comune; orientamento all'accesso ai servizi di residenzialità offerti da soggetti del terzo settore gestori di edilizia sociale.



Collegamenti

In alcuni casi (**RM3.1.1a e RM3.1.1b**) è stata esplicitata la sinergia con le Azioni dell'Asse 4-FESR, che recuperano e rendono disponibili spazi, alloggi e attrezzature a finalità socio-economica, ovvero per le esigenze della attività svolte con il FSE.

Città metropolitana di Napoli

ANAGRAFICA DI PROGETTO					ANALISI SCHEDE P.O.		
Codice Progetto	Titolo Progetto	Beneficiario	Soggetto attuatore	Risorse PON Metro (€)	Modalità attuative/strumenti	Target	Servizi offerti
NA3.1.1.a	Attivazione Agenzia Sociale per la casa	Comune di Napoli	Comune di Napoli	3.500.000,00	L'Agenzia sarà attuata direttamente dal Comune di Napoli.	Nuclei familiari in condizioni di disagio abitativo, anche temporaneo o in condizione di emergenza; Soggetti in condizioni di disagio sociale ed economico; Soggetti residenti nel quartiere di Scampia.	L' Agenzia Sociale per la casa fornirà informazione, orientamento ed assistenza per facilitare l'accesso alla casa, per far conoscere diritti, possibilità e contributi esistenti.
NA3.1.1.b	Percorsi di autonomia guidata	Comune di Napoli	Da individuare	2.500.000,00	Le attività di sviluppo del progetto saranno seguite dai competenti uffici della Direzione Centrale Welfare.	Soggetti in condizioni di disagio sociale ed economico	Costruzione di percorsi individuali di autonomia: Soluzioni abitative per l'autonomia Funzioni di accompagnamento e supporto sociale per l'autonomia; Gestione dell'alloggio per l'autonomia e prestazioni per la gestione della vita quotidiana.
NA3.1.1.c	Comunità a spazi condivisi	Comune di Napoli	Comune di Napoli	1.483.888,40	Non indicato.	Soggetti in condizioni di disagio sociale ed economico – persone anziane	Gli interventi multi-dimensionali e integrati d'inclusione attiva prevedono percorsi individualizzati di inserimento sociale, educativo e sanitario, insieme a percorsi di accompagnamento all'abitare in condivisione. Le strutture preposte saranno destinate all'accoglienza residenziale di persone anziane non autosufficienti in minialloggi dietro il pagamento di un canone di locazione e delle spese per "servirsi della casa", ad es. pulizia, fornitura idrica etc.
NA3.1.1.d	A.B.I.T.A.R.E (Accedere al Bisogno Individuale Tramite l'Abitare Responsabile ed Esigibile) in Fiorinda	Comune di Napoli	Ente gestore esternalizzato	780.000,00	Non indicato.	Persone vittime di violenza di genere	Il progetto, che prevede soluzioni abitative protette in favore di donne vittime di violenza ed i loro figli, comporta la realizzazione delle seguenti attività: a) Funzioni di supporto psicologico, legale, sociale e lavorativo per l'autonomia; b) Attivazione e creazione di reti territoriali di supporto; c) Gestione della coabitazione nella vita quotidiana.



NA3.1.1.e	Semi (di) Autonomia	Comune di Napoli	Ente gestore esternalizzato	600.000,00	Non indicato.	Personne vittime di violenze di genere	Il progetto, che prevede accoglienza residenziale di donne vittime di violenza ed i loro figli, comporta la realizzazione delle seguenti attività: 1. Autonomia guidata 2. Lavoro.
NA3.1.1.f	Percorsi Autonomia Guidata Adulti - Salute Mentale	Comune di Napoli	Ente gestore esternalizzato	386.111,60	Non indicato.	Rom, Sinti e Camminanti Immigrati	Il Gruppo Appartamento è un contesto abitativo, temporaneo e relazionale in cui gli ospiti, con l'aiuto degli operatori, in strutture accreditate di cui al regolamento 7 aprile 2014, n. 4 della Regione Campania, curano autonomamente i propri spazi di vita personali e collettivi, preparando i pasti, facendo la spesa, curando la manutenzione etc.

Collegamenti

L'intervento **NA3.1.1b** è collegato sinergicamente con il progetto NA3.1.1.a "Agenzia Sociale per la casa", con l'intervento NA4.1.1.a "Recupero di alloggi per la riduzione del disagio abitativo e superamento per gli stessi delle barriere architettoniche" e con il progetto NA1.1.1.d "Piattaforma di partecipazione e coordinamento su scala metropolitana delle politiche sociali sul territorio".

Gli interventi **NA3.1.1c**, **NA3.1.1d** e **NA3.1.1e** sono collegati a tutti gli interventi previsti da Asse 3 e Asse 4.

L'intervento **NA3.1.1f** è collegato sinergicamente con il progetto NA3.1.1.a "Agenzia Sociale per la casa" e con il progetto NA1.1.1.d "Piattaforma di partecipazione e coordinamento su scala metropolitana delle politiche sociali sul territorio".

Città metropolitana di Reggio Calabria

ANAGRAFICA DI PROGETTO					ANALISI SCHEDE P.O.		
Codice Progetto	Titolo Progetto	Beneficiario	Soggetto attuatore	Risorse PON Metro (€)	Modalità attuative/strumenti	Target	Servizi offerti
RC3.1.1.a	Servizi di accompagnamento all'housing sociale e a soggetti senza fissa dimora nei beni confiscati di Catona e Pellaro	Comune di Reggio Calabria	Comune di Reggio Calabria	2.352.511,23	Il Comune affiderà la gestione della struttura e l'attuazione dei servizi oggetto dell'intervento ad un organismo sociale di rete, inteso come realtà aggregata nella forma di Consorzio o Rete di Imprese operanti nel Terzo Settore in una logica di aggregazione e diversificazione dell'offerta di servizi. L'aggiudicazione avverrà con la forma degli appalti socialmente responsabili.	Individui e nuclei familiari svantaggiati, in disagio abitativo, che vengano a trovarsi in condizione di morosità incolpevole, anche temporanea, legata alla perdita di lavoro e/o particolare situazione familiare e/o al reddito	Individuazione e presa in carico dei destinatari attraverso la rete dei servizi sociali e dei Centri di Prossimità; Assegnazione degli alloggi; Costruzione del partenariato di servizi; Coinvolgimento dei destinatari nei servizi e costruzione percorsi individualizzati di inserimento lavorativo, sociale, educativo e sanitario e di accompagnamento all'abitare; Coinvolgimento della comunità locale.
RC3.1.1.b	Rete di servizi di sostegno alla residenzialità e alla cittadinanza di famiglie in difficoltà e soggetti deboli con disagio abitativo	Comune di Reggio Calabria	Comune di Reggio Calabria	1.112.329,33	Il progetto è a titolarità comunale e gestita dal Settore Politiche Sociali. Si prevede la costituzione di una rete di supporto pubblico-privato, che potrà garantire la prosecuzione dei servizi alla fine della sperimentazione sul PON Metro all'interno del Piano di Zona.	Famiglie con difficoltà legate ad uno stato di povertà, alla presenza di familiari non autosufficienti, ad un disagio sopravvenuto con esplicite conseguenze in termini di povertà abitativa	Realizzazione di un sistema di servizi a supporto alla residenzialità in una logica unitaria, multidimensionale e di rete, superando l'attuale somma di singoli interventi, e personalizzando invece l'approccio alle singole situazioni in funzione del benessere dell'intero nucleo coinvolto nel disagio abitativo.
RC3.1.1.c	Servizi innovativi di supporto all'abitare	Comune di Reggio Calabria	Comune di Reggio Calabria	520.000,00	La governance del progetto è del Settore Servizi Sociali nell'ambito del Piano di zona in via di definizione.	Persone disabili e persone non autosufficienti destinatarie di alloggi popolari, o che vivono nella propria abitazione senza reti di sostegno	Centri e sportelli informativi interdisciplinari; interventi sociali di tipo relazionale nell'ottica di una presa in carico in rete legata alla persona e alla sua difficoltà abitativa; Servizi di consulenza abitativa
RC3.1.1.d	Sperimentazione di un sistema di servizi di accoglienza e integrazione per soggetti destinatari di interventi "Dopo di Noi" – Catona	Comune di Reggio Calabria	Comune di Reggio Calabria	889.578,00	Non indicato.	Persone con disabilità intellettiva capaci di sperimentare l'esperienza della vita indipendente, di età compresa tra i 25 e i 45 anni	Prevede esperienze di coabitazione con durata progressivamente crescente per le persone prese in carico, intervallate da ritorni di una settimana alla propria residenza secondo differenti cadenze.

RC3.1.1.e	Servizi di housing e di centro diurno a specifica destinazione anziani: sperimentazione di una rete pubblico-privata presso i Ricoveri Riuniti	Comune di Reggio Calabria	Comune di Reggio Calabria	1.255.000,00	Il Comune sarà titolare dell'intervento, e potrà affidare l'attuazione dei servizi oggetto dell'intervento ad un organismo sociale di rete, inteso come realtà aggregata nella forma di Consorzio o Rete di Imprese operanti nel sociale in una loggia di aggregazione e diversificazione dell'offerta. L'aggiudicazione avverrà con la forma degli appalti socialmente responsabili, consentendo così l'attivazione di percorsi di inserimento lavorativo per soggetti svantaggiati	Anziani in condizioni di disagio abitativo e/o di svantaggio economico	Unità abitative indipendenti, realizzando un modello di vita indipendente condivisa da parte degli anziani in difficoltà abitativa; e in via secondaria di spazi comuni, legati ad una rete di servizi di prossimità e accessori all'abitare: iniziative di aggregazione e socializzazione.
RC3.1.1.f	Agenzia sociale per la casa	Comune di Reggio Calabria	Comune di Reggio Calabria	1.100.170,20	Lo strumento di governance sarà la costituenda Agenzia Sociale per la Casa Metropolitana, che assorbirà in sé tra l'altro le funzioni anche dell'ATERP provinciale le cui competenze saranno stralciate dalla regionalizzazione in atto.	Non indicato.	Realizzazione dell' Agenzia Sociale per la Casa della Città Metropolitana: assistenza e mediazione nella ricerca di un alloggio in locazione e, più generalmente, informazioni su come accedere all'acquisto della proprietà, agli alloggi di edilizia residenziale pubblica, a quelli a canone moderato, ai contratti di fornitura, ai servizi mirati all'inclusione sociale attivati sul territorio.

Collegamenti

L'intervento **RC3.1.1a** è sinergico in termini di azione integrata con l'azione 4.1.1.a: Recupero innovativo di 2 grandi immobili confiscati in Catona e Pellaro interventi housing sociale e sostegno all'abitazione di persone in difficoltà. È inoltre sinergico con le altre azioni previste dall'Asse 3.

Esiste un collegamento tra l'intervento **RC3.1.1b** e l'intervento RC.4.1.1.g Realizzazione Hub servizi alla Famiglia in Gebbione. La struttura di Gebbione ex centro civico viene completamente ripensata proprio per poter ospitare interventi a sostegno delle famiglie. Inoltre le attività previste si svolgono sul territorio in rete con l'Agenzia Sociale per la Casa, i Centri di Prossimità Comunali, finanziati con le azioni integrate RC.3.1.1.g, RC.3.3.1.a e 4.2.1.a. Per il supporto alla residenzialità dei nuclei con persone disabili si prevede il collegamento con l'azione integrata 3.1.1.c.

L'intervento **RC3.1.1c** è collegato con l'azione RC.3.1.1.f – Agenzia Sociale per la Casa; con l'Azione RC.3.3.1.a, essendo un servizio reso in sinergia con le azioni di prossimità svolte dai Poli comunali.



L'intervento **RC3.1.1d** è coerente con l'Azione Recupero sede Ex Colonia Catona per interventi "Dopo di noi" (asse 4).

L'intervento **RC3.1.1e** è funzionalmente collegato agli interventi dell'Agenzia Sociale per la Casa (RC 3.1.1.f), per l'individuazione e la selezione dei destinatari; alle azioni dei Poli di Prossimità (RC 3.3.1.a), per la presa in carico e la definizione dei servizi di supporto; alla riqualificazione innovativa della struttura comunale denominata "Ricoveri Riuniti" prevista nell'intervento RC4.1.3.

Il progetto **RC3.1.1f** è collegato sinergicamente ai seguenti interventi:

RC1.1.1.b – Amministrazione digitale: per gli interventi di digitalizzazione del patrimonio comune da destinare ad uso edilizia sociale per contrastare frodi e abusi;

RC3.3.1.a – Centri di Prossimità: i Servizi dei Centri individuano persone e bisogni specifici sul territorio comunale;

RC3.3.1.b sperimentazione di Azioni a Corrispettivo Sociale (ACS) per soggetti con difficoltà abitativa, come strumento innovativo a integrazione degli strumenti esistenti;

RC3.3.1.d - Cantieri dell'Imprenditorialità Sociale per soggetti svantaggiati e donne in difficoltà in aree degradate e su terreni e immobili comuni e confiscati;

RC3.3.1.f - Interventi innovativi per l'inclusione lavorativa in aree degradate;

RC.4.1.1.b – la riconversione di sedi pubbliche per i Centri di Prossimità che garantirà nei centri la presenza di un'antenna a supporto della presa in carico delle situazioni di disagio abitativo.

Città metropolitana di Torino (approfondimento caso studio)

ANAGRAFICA DI PROGETTO					ANALISI SCHEDE P.O.		
Codice Progetto	Titolo Progetto	Beneficiario	Soggetto attuatore	Risorse PON Metro (€)	Modalità attuative/strumenti	Target	Servizi offerti
TO3.1.1.a	To home verso casa	Città di Torino	Imprese affidatarie di specifiche servizi; Personale interno della Città di Torino.	8.330.384,57	L'Amministrazione procederà sia mediante ricorso a personale interno dedicato, sia attraverso apposito personale interinale, sia per mezzo di operatori economici individuati con specifico bando di gara per l'attivazione e la realizzazione del nuovo servizio.	Nuclei familiari/persone adulte in condizione di povertà abitativa, senza dimora o in situazioni di particolare fragilità e a rischio di perdita di abitazione o incapaci di accedere ad una casa "adatta" al di fuori di una rete di protezione.	Attivazione dei percorsi di inserimento sociale e lavorativo caratterizzati da presa in carico multidimensionale e da progetti personalizzati.

Collegamenti

L'attività di accesso, selezione ed accompagnamento del target group verso la collocazione temporanea nelle unità abitative realizzate dalla misura 4.1.1 sarà garantito in via prevalente e comunque nei limiti delle tempistiche realizzative degli alloggi, dal servizio avviato con la misura 3.1.1 "TO Home verso casa".

Città metropolitana di Venezia

ANAGRAFICA DI PROGETTO					ANALISI SCHEDE P.O.		
Codice Progetto	Titolo Progetto	Beneficiario	Soggetto attuatore	Risorse PON Metro (€)	Modalità attuative/strumenti	Target	Servizi offerti
VE3.1.1.a	Agenzia per la coesione sociale	Comune di Venezia	Comune di Venezia	760.000,00	Il coordinamento dell'Agenzia per la coesione sociale sarà gestita direttamente dall'amministrazione comunale che lavorerà in sinergia con altri soggetti istituzionali e non del territorio (consultori, associazioni...). Le modalità operative verranno individuate a seguito dello studio di fattibilità.	Cittadini che presentano un disagio abitativo	Il progetto si propone di affiancare le attività di accompagnamento all'abitare con percorsi di inclusione sociale attiva.
VE3.1.1.b	Alloggi per famiglie monoparentali	Comune di Venezia	Comune di Venezia	816.000,00	Il coordinamento sarà in capo all'amministrazione comunale	Famiglie monoparentali con figli minori con particolari fragilità sociali ed economiche in condizioni di disagio abitativo	Verrà elaborato il progetto individuale che prevede in primis l'offerta di una sistemazione abitativa; successivamente si prevede l'attività di sostegno e accompagnamento al genitore in difficoltà attraverso il supporto alla genitorialità, mediazione familiare, orientamento sulle opportunità del territorio, sia istituzionali sia della rete informale (volontariato, associazionismo).
VE3.1.1.c	Alloggi con servizi di assistenza collettivi	Comune di Venezia	Comune di Venezia	857.000,00	Il progetto prevede procedure di evidenza pubblica finalizzate all'individuazione dei soggetti che gestiranno le progettualità, compresa la presenza di personale (psicologo, educatore, operatore socio-sanitario) che svolgerà le attività di sostegno e accompagnamento. Il coordinamento sarà in capo all'Amministrazione Comunale, che lavorerà in sinergia con i soggetti selezionati, e manterrà la titolarità del progetto.	Persone con disabilità afferenti al Servizio a rischio di emarginazione/isolamento a causa dell'impossibilità di accedere ad una occupazione lavorativa che consenta una vita autonoma sotto il profilo economico	Sviluppo e il potenziamento di iniziative rivolte alle persone con disabilità al fine di favorire la sperimentazione della vita indipendente al di fuori del nucleo familiare.

VE3.1.1.d	Progetto Altobello	Comune di Venezia	Comune di Venezia	700.000,00	<p>Gli alloggi verranno assegnati tramite Bando pubblico rivolto a persone disabili e anziane fragili che presentano problematiche abitative (abitazione impropria, antigienica, sfratto esecutivo, presenza di barriere architettoniche) e difficoltà socio-economiche. La condizione economica verrà individuata attraverso il reddito annuo complessivo del nucleo familiare.</p> <p>Per quanto concerne i servizi socio-assistenziali a carattere collettivo saranno affidati a un soggetto terzo tramite Bando pubblico rivolto a enti già accreditati dall'Amministrazione Comunale per la fornitura di servizi di assistenza a domicilio.</p>	<p>Persone anziane e/o disabili che presentano una situazione di particolare disagio e fragilità economica, abitativa e sociale</p>	<p>Servizi di assistenza a carattere collettivo, garantiti nelle 24 ore, attraverso la presenza di assistenti familiari private presenti nello stesso complesso.</p>
VE3.1.1.e	Inserimento abitativo e sociale persone fragili	Comune di Venezia	Comune di Venezia	417.000,00	<p>I buoni servizio (voucher) saranno erogati ai cittadini direttamente dai Servizi Sociali che li hanno in carico.</p>	<p>Minori stranieri non accompagnati, rifugiati, persone senza dimora, persone in uscita dal carcere, donne in uscita da strutture protette.</p>	<p>Attività di accompagnamento e supporto a persone fragili in uscita da una struttura collegato all'erogazione di voucher (buoni servizio) finalizzati a favorire l'inserimento e il reinserimento nella società.</p>
VE3.1.1.f	Voucher per lavoro accessorio	Comune di Venezia	Comune di Venezia	452.000,00	<p>I Soggetti attuatori saranno selezionati attraverso procedure ad evidenza pubblica che possono prevedere bandi di co-progettazione e dovranno essere enti senza scopo di lucro che lavorano nel territorio: Fondazioni, associazioni, comitati o enti affini, comunque privi di scopo di lucro e di connotazioni partitiche o sindacali, cooperative di solidarietà sociale, enti pubblici ed enti religiosi di diversa natura giuridica.</p>	<p>Associazioni sociali, sanitarie, culturali, sportive e di volontariato ed ai gruppi informali cittadini.</p>	<p>I voucher verranno utilizzati nell'ambito di attività di interesse pubblico promosse esclusivamente da Enti non profit ed avranno come riferimento la cura della comunità e il recupero e riutilizzo di spazi e luoghi di interesse pubblico.</p>



Collegamenti

VE 3.1.1a – il progetto potrà collegarsi sia all'operazione VE3. 1. 1.f “Voucher per lavoro accessorio”, per le azioni di inserimento lavorativo/attività lavorative di utilità collettiva nel quartiere o in favore del vicinato, sia all'operazione VE3.3.1.b “welfare di comunità” laddove i partecipanti di questa Azione siano coinvolti nei progetti di innovazione sociale. Inoltre, l'intervento è inter-asse con l'Azione 1.1.1 Adozione di tecnologie per migliorare i servizi urbani della smart city. In particolare la linea di intervento 4 (VE1.1.1.j e k) che prevede la Piattaforma per le prestazioni sociali che comprende sia l'Anagrafe unica delle prestazioni sociali (banca dati unica che integra tutte le prestazioni sociali erogate dai comuni, partecipate, società pubbliche e il sistema casa), che lo Sportello Unico Prestazioni Sociali (accesso unico *on-line* per i cittadini per consultare il proprio fascicolo sociale e richiedere prestazioni, attraverso sistema d'identità digitale). L'intervento sarà perseguito in sinergia con le azioni dell'Asse 4 grazie al quale verranno messi a disposizione degli alloggi per i cittadini e la sede dell'Agenzia per la coesione sociale.

VE3.1.1b - Il progetto è strettamente collegato, per le azioni di presa incarico integrata e multidimensionale, all'operazione VE3.1.1.a “Agenzia per la coesione sociale”. Inoltre, il progetto è collegato con gli interventi materiali previsti dall'Asse 4.

VE3.1.1c - Il Progetto potrà integrarsi con l'intervento VE3.3.1.a “condominio solidale” finalizzato a sviluppare servizi di prossimità e azioni di buon vicinato in particolare nei confronti di persone disabili e anziane in difficoltà.

VE3.1.1d - Il Progetto Altobello sarà attivato grazie al sostegno integrato dell'Asse 4 per le componenti strutturali.

VE3.1.1e - Il progetto è strettamente collegato, per le azioni di presa incarico integrata e multidimensionale, all'operazione VE3.1.1.a “Agenzia per la coesione sociale”.

Città metropolitana di Palermo

ANAGRAFICA DI PROGETTO					ANALISI SCHEDE P.O.		
Codice Progetto	Titolo Progetto	Beneficiario	Soggetto attuatore	Risorse PON Metro (€)	Modalità attuative/strumenti	Target	Servizi offerti
PA3.1.1.a	Agenzia sociale per la casa - Sub intervento: Snodo per l'inclusione sociale	Comune di Palermo	Settore Cittadinanza Sociale	2.870.000,00	<p>Gli interventi verranno realizzati dall'Amministrazione Comunale di Palermo che ne guiderà la governance ed utilizzerà procedure ad evidenza pubblica, nel rispetto della normativa vigente in materia di appalti Pubblici, per l'affidamento di servizi, l'acquisto di beni e la selezione di Enti che metteranno a disposizione esperti, la gestione di servizi e personale esterno da impiegare nei percorsi di presa in carico, per la valutazione multi dimensionale e progettazione del percorso di accompagnamento</p>	<p>Famiglie e singoli a temporaneo rischio di povertà o marginalità; giovani, studenti, lavoratori alla ricerca di soluzioni abitative economicamente sostenibili per un progetto di vita autonomo e dignitoso; donne vittime di episodi di violenza domestica; individui e nuclei familiari in condizione o rischio rilevante di povertà abitativa (di reddito, fisica, psicologica o socio culturale) e sono incapaci di integrarsi e accedere ad una casa "adatta" al di fuori di una rete di protezione.</p>	<p>Organizzazione e costituzione della cabina di regia e dei Punti snodo sul territorio; Acquisto di mobili e arredi, strumentazione tecnica ed informatica funzionali alla realizzazione del Servizio; Formazione del personale interno Incremento delle figure professionali Costituzione e implementazione dell'Osservatorio sulla condizione della povertà abitativa; Promozione del servizio e comunicazione: divulgazione del servizio; Funzioni di coordinamento e gestione del servizio Valutazione multi-dimensione e progettazione del percorso di accompagnamento; Servizi di orientamento e avvio al lavoro; Servizi di orientamento e supporto all'avvio di attività imprenditoriali; Voucher formativi; Tirocini formativi/Borsa lavoro; Studio e analisi relativi alla costruzione e/o al rafforzamento della rete di collaborazione con le altre amministrazioni competenti sul territorio; Attività di monitoraggio e valutazione Diffusione dei risultati.</p>

PA3.1.1.b	Agenzia sociale per la casa - Sub intervento: Poli per soggetti con disabilità	Comune di Palermo	Settore Cittadinanza Sociale	1.284.977,50	Gli interventi verranno realizzati dall'Amministrazione Comunale di Palermo che ne guiderà la governance ed utilizzerà procedure ad evidenza pubblica per l'affidamento di servizi, l'acquisto di beni e la selezione di Enti.	Soggetti con disabilità fisica e/o psichica /sensoriale ai sensi della L. Legge 5 febbraio 1992, n. 104	Organizzazione e costituzione dei Poli per l'orientamento, l'accoglienza e la sperimentazione di percorsi individualizzati per soggetti con disabilità; Acquisto di mobili e arredi funzionali alla realizzazione del Servizio e acquisto di strumentazione tecnica ed informatica;
PA3.1.1.c	Agenzia sociale per la casa - Sub intervento: Protezione sociale, accompagnamento all'autonomia abitativa	Comune di Palermo	Settore Cittadinanza Sociale	9.430.000,00	Gli interventi verranno realizzati dall'Amministrazione Comunale di Palermo che ne guiderà la governance ed utilizzerà procedure ad evidenza pubblica, nel rispetto della normativa vigente in materia di appalti Pubblici, per l'affidamento di servizi, l'acquisto di beni e la selezione di Enti	Individui e nuclei familiari che sono in condizione o rischio rilevante di povertà abitativa (di reddito, fisica, psicologica o socio-culturale) e sono incapaci di integrarsi e accedere ad una casa "adatta" al di fuori di una rete di protezione.	Accoglienza, orientamento e formazione.

Collegamenti

PA3.1.1a – il progetto si collega agli interventi descritti nella Scheda Progetto Pa1.1.1.a – Piattaforma ITC “Assistenza e sostegno sociale” e Scheda Progetto Pa1.1.1.d – Piattaforma ITC “Lavoro e formazione”. L'intervento si integra anche con l'intervento 4.2.1.a “Recupero di immobili da adibire a servizi di valenza sociale”, il Progetto 4.1.1a “Recupero di Immobili da adibire ad alloggi di edilizia popolare”, con il Progetto 4.1.1.c “recupero di immobili da adibire ad alloggi per stabilizzazione situazione abitativa” e con l'intervento 4.1.1.f “Interventi di auto recupero, comprensivo di formazione, di immobili destinati all'accoglienza di II livello”.

PA3.1.1b - il progetto si collega agli interventi PA1.1.1.a – Piattaforma ITC “Assistenza e sostegno sociale”, PA1.1.1.d – Piattaforma ITC “Lavoro e formazione”. L'intervento si integra anche con l'intervento PA4.1.1.b “Recupero di immobili da adibire a polo di orientamento/accoglienza per soggetti con disabilità”.

PA3.1.1c - il progetto si collega agli interventi PA1.1.1.a – Piattaforma ITC “Assistenza e sostegno sociale” e PA1.1.1.d – Piattaforma ITC “Lavoro e formazione”.

L'intervento si integra anche con l'intervento PA4.1.1.a “Recupero di Immobili da adibire ad alloggi di edilizia popolare” e l'intervento PA4.1.1.f “Interventi di auto recupero, comprensivo di formazione, di immobili destinati all'accoglienza di II livello”.

Città metropolitana di Milano (approfondimento caso studio)

ANAGRAFICA DI PROGETTO					ANALISI SCHEDE P.O.		
Codice Progetto	Titolo Progetto	Beneficiario	Soggetto attuatore	Risorse PON Metro (€)	Modalità attuative/strumenti	Target	Servizi offerti
MI3.1.1.a	Abitare in borgo - Accompagnamento sociale ad un modello abitativo comunitario e condiviso	Comune di Milano	Comune di Milano	281.250,00	L'amministrazione comunale conferirà il complesso delle attività tramite un avviso pubblico per l'individuazione del soggetto attuatore. A valle della procedura di selezione potrà avvenire l'aggiudicazione e la stipula del contratto di PPP.	Cittadini e stranieri in condizione di grave disagio abitativo regolarmente iscritti nelle liste di assegnazione dell'edilizia residenziale pubblica e/o famiglie in condizioni di morosità incolpevole.	Servizio di accompagnamento sociale e abitativo. Definizione di un organico piano di assegnazioni di alloggi.
MI3.1.1.b	Agenzia Sociale per la Locazione Metropolitana	Comune di Milano	Comune di Milano	1.514.648,44	La governance del progetto, che prevede la costruzione e il mantenimento di una solida rete di relazioni stabili sia con i settori interni all'amministrazione comunale che con vari soggetti esterni pubblici e privati, sarà garantita dal coordinamento stabile attuato dalla Direzione competente del Comune di Milano. Le attività di valutazione e attivazione di azioni necessarie alla costituzione di una "agenzia metropolitana", esse vedranno il coinvolgimento diretto della Città Metropolitana di Milano e della Regione Lombardia	Individui o nuclei familiari in condizione o a rischio rilevante di povertà abitativa; Famiglie in condizione di morosità incolpevole; Nuclei familiari a reddito medio basso che non sono più in grado di sostenere i costi di locazione richiesti dal libero mercato.	Rafforzamento dei servizi di contrasto alla povertà abitativa e al rischio di povertà abitativa erogati attualmente dall'Agenzia Sociale per la Locazione Milano Abitare attraverso l'incremento delle professionalità dedicate, che verranno formate ed abilitate all'accoglimento della richiesta di supporto; Azione sperimentale di coinvolgimento dei Comuni dell'area metropolitana finalizzata alla costituzione di un'Agenzia sociale per la locazione di valenza metropolitana.
MI3.1.1.c	Servizi di accompagnamento all'autonomia a favore di persone in condizione di emarginazione	Comune di Milano	Comune di Milano	737.000,00	La governance del progetto è garantita dalla Direzione di Area che gestisce le relazioni con i principali attori che in città si occupano di residenzialità sociale in collaborazione con il Area Territorialità della Direzione Centrale.	Individui o nuclei familiari: in condizione o a rischio rilevante di povertà abitativa, in situazione di particolare fragilità di reddito, fisica, psicologica o socio-culturale.	Progettazione e realizzazione di un servizio, sviluppato secondo il paradigma Housing First, finalizzato al superamento del disagio abitativo e allo sviluppo/mantenimento dell'autonomia che si realizzi attraverso interventi di accompagnamento sociale.

MI3.1.1.d	Servizi di progettazione, monitoraggio e valutazione di percorsi personalizzati per la vita autonoma di persone con disabilità fisiche ed intellettive in condizione di disagio economico	Comune di Milano	Comune di Milano	1.129.325,00	La gestione del progetto sarà in capo alla Direzione del Area Domiciliarità e Cultura della Salute che gestisce per l'amministrazione i servizi per la promozione dell'autonomia delle persone con disabilità fisiche ed intellettive. La governance del progetto è garantita dalla Direzione di Area che coordina il Tavolo Permanente sulla Disabilità, dispositivo di governance a supporto dell'amministrazione del Comune nell'elaborazione, coprogettazione, monitoraggio, controllo e valutazione delle politiche e degli interventi per il sostegno alla disabilità.	Soggetti con disabilità fisiche e intellettive in condizione di grave disagio abitativo con elevato grado di fragilità	Interventi di accompagnamento sociale articolato in progetti individualizzati verso l'autonomia; interventi per lo sviluppo/mantenimento delle capacità/potenzialità di autonomia dei beneficiari; interventi per promuovere attività di socializzazione e aggregazione per la costruzione/mantenimento di una rete di relazioni formali e informali; interventi di informazione e sensibilizzazione delle famiglie e delle persone con disabilità fisiche ed intellettive sulle opportunità offerte dai percorsi di accompagnamento all'autonomia; attività di monitoraggio e valutazione.
-----------	---	------------------	------------------	--------------	--	--	---

Collegamenti

MI3.1.1a - L'azione è direttamente connessa con la MI.4.1.1.a - Ristrutturazione immobili di proprietà comunale ("Abitare in Borgo") in quanto metterà a disposizione l'infrastruttura complementare alla realizzazione dei servizi di accompagnamento ai nuclei in difficoltà, oltre che creare sinergie con i servizi previsti nell'ambito dell'azione MI3.1.1.b - Agenzia Sociale per la Locazione Metropolitana.

MI3.1.1b - L'azione è direttamente connessa con:

MI4.1.1.b - Hub cittadino - Un hub per l'ospitalità di famiglie sfrattate in attesa di una nuova casa – Ristrutturazione immobili hub cittadino

MI3.3.1.a - Hub cittadino - Un hub per l'ospitalità di famiglie sfrattate in attesa di una nuova casa – Accompagnamento sociale all'ospitalità temporanea

MI4.1.1.a - Abitare in borgo – Modello innovativo per la riqualificazione urbana e la risposta ai bisogni abitativi- ristrutturazione immobili di proprietà comunali

MI.3.1.1.a - Abitare in borgo – Modello innovativo per la riqualificazione urbana e la risposta ai bisogni abitativi. Accompagnamento sociale ad un modello abitativo comunitario e condiviso.

MI3.1.1c - L'azione è direttamente connessa con:

MI4.1.1.c - Ristrutturazione di appartamenti nella disponibilità dell'amministrazione in quanto i destinatari potranno usufruire degli alloggi ristrutturati.



MI1.1.1.c – Realizzazione e sviluppo di una piattaforma digitale che permetta la georeferenziazione degli appartamenti e dei servizi territoriali in quanto la piattaforma renderà più facile la gestione del patrimonio degli alloggi utilizzati per la Residenzialità Sociale Temporanea e l'accesso alle informazioni sulle altre dotazioni/servizi/attori del territorio, al fine di migliorare l'efficacia delle assegnazioni temporanee e dei servizi di accompagnamento sociale connessi.

MI 1.1.1.e - Piattaforma digitale dei servizi domiciliari e dei servizi connessi alla dimensione abitativa in quanto i servizi a cui si potrà accedere dalla piattaforma digitale sono i servizi accreditati dal Comune di Milano che potranno essere utilizzati/integrati nei progetti individuali verso l'autonomia delle persone senza dimora destinatarie dei servizi previsti dalle azione. La piattaforma diverrà inoltre uno strumento di lavoro per le assistenti sociali, responsabili della progettazione dei percorsi individualizzati.

MI3.1.1d - Il progetto interagisce sinergicamente con l'azione MI.4.1.1.d dell'asse 4 che prevede la ristrutturazione di alloggi per la residenzialità temporanea. Il progetto è complementare anche con l'azione MI1.1.1.e - Piattaforma digitale dei servizi domiciliari e dei servizi connessi alla dimensione abitativa, in quanto i servizi a cui si potrà accedere dalla piattaforma digitale sono i servizi accreditati dal Comune di Milano che potranno essere utilizzati/integrati nei progetti individuali verso l'autonomia delle persone destinatarie dei servizi previsti dall'azione. La piattaforma diverrà inoltre uno strumento di lavoro per le assistenti sociali, responsabili della progettazione dei percorsi individualizzati. Il progetto si collega, inoltre, con l'azione MI1.1.1.c - Piattaforma digitale georeferenziata degli appartamenti e dei servizi territoriali, una piattaforma informatica in grado di georeferenziare gli alloggi di residenzialità sociale temporanea gestiti dalle amministrazioni e i servizi presenti sul territorio.