

ABI.TO - ABItare a Torino

SKILL DELL'ACCOMPAGNATORE ABITATIVO

Indice:

- Premessa
- Cornice di riferimento
- I requisiti di un agente immobiliare.
- Il tutor abitativo
- Le skills dell'accompagnatore abitativo.
- Termini e definizioni.

PREMESSA

Il progetto ABITO, fortemente promosso e sostenuto dal Comune di Torino, nasce dall'impegno del capofila IL NODO cscs, dal partner CICSENE e da una fitta rete di collaborazione territoriale composta da Confcooperative Piemonte Nord, FIAIP (Federazione Italiana Agenti Immobiliari Professionali), Ass. Il rosa e il grigio, Fondazione Operti, Sistema Abitare.

ABI.TO nasce per creare cambiamenti rilevanti all'interno del territorio oggetto di interesse e, attraverso un costante monitoraggio delle azioni, mira a diventare una best practice da applicare in più realtà, al fine di aumentare la consapevolezza e l'impatto sociale dei soggetti della rete.

Il progetto è promosso all'interno dell'Asse 7 – misura TO7.1.1.a CUP: C19J21048500004 PON METRO 2014 – 2020 REACT EU TORINO – finanziato nell'ambito della risposta dell'Unione alla pandemia di COVID-19

Cornice di riferimento

Il presente documento mette a fuoco gli **skill della figura di "accompagnatore abitativo"** declinando il dettaglio delle caratteristiche e competenze professionali che sono state tracciate nel confronto con i soggetti del Sistema Abitare.



Durante i webinar organizzati all'interno del progetto Abito, è risultato evidente come dietro all'intervento dell'"accompagnamento abitativo" ci sia una eterogeneità di approcci e metodologie.

Per alcuni enti con "accompagnamento abitativo" si intende una forma di **tutoraggio** che accompagna i soggetti vulnerabili verso l'acquisizione di capacità per l'"autonomia abitativa", in altri casi l'accompagnamento consiste nella **ricerca attiva di una casa** e il ruolo dell'accompagnatore si esplicita attraverso la mediazione/ relazione tra i proprietari e i potenziali affittuari, soggetti fragili.

Quando si parla di "accompagnamento abitativo" non possiamo pertanto dare per scontata la decodificazione che ciascuno fa dei termini utilizzati: con questo lavoro tentiamo di far chiarezza sulle diverse interpretazioni delle medesime parole, non certamente con l'ambizione di costruire un linguaggio comune, ma per comprendere le differenze in atto.

Nella stesura del documento abbiamo provato a perimetrare l'analisi degli skills partendo dalla messa a fuoco di figure professionali limitrofe a quella dell'accompagnatore abitativo, in primis l'agente immobiliare e il tutor abitativo, per stimolare una riflessione su somiglianze e differenze esistenti.

Ci auspichiamo che questo documento possa stimolare un approfondimento e l'attivazione di un dibattito aperto tra i soggetti della rete e gli organismi istituzionali, del lavoro, della rappresentanza datoriale e sindacale.

I requisiti di un agente immobiliare.

Nel 2018 è uscito un documento condiviso da UNI e FIAIP Federazione Italiana Agenti Immobiliari Professionali sui requisiti di conoscenza, abilità e competenza degli agenti immobiliari per l'erogazione dei servizi.

Partendo dalla prassi comune, il documento definisce i requisiti relativi alla professione dell'agente immobiliare individuandone attività, compiti, conoscenze, abilità e competenze: ambizione del documento è quello di dar vita a un metodo comune di lavoro che, in linea con gli standard europei, possa valorizzare la rete degli agenti immobiliari operativi in Italia.

La premessa del documento ricorda che trattandosi di un bene fondamentale per le esigenze delle persone (in particolare il "bene casa") con contenuti tecnici complessi (ad esempio quelli collegati alla sostenibilità, alle emissioni, all'efficienza energetica), valori economici significativi, un valore sociale e financo morale, è fondamentale spingere verso la corretta valutazione della qualità dell'agente immobiliare.

Sempre nel documento si scrive che nel caso degli agenti immobiliari i risultati sono riconducibili alla soddisfazione delle esigenze del cliente nel rispetto degli interessi del proprietario.



Secondo quanto indicato dalla prassi, l'agente immobiliare, esercitando una professione regolamentata, deve possedere **conoscenze generiche** su elementi di diritto, leggi, norme nazionali ed europee inerenti il settore; aspetti igienico-sanitari, ambientali energetici e di sicurezza; principi normativi in materia di edilizia e norme costruttive; tipi di assicurazione inerenti il bene immobile, procedure di finanziamento di una transazione immobiliare, elementi di costruzione e manutenzione degli immobili, contesto politico-economico nelle transazioni internazionali relativo al settore immobiliare.

Rientrano invece tra le **conoscenze di base** le sovvenzioni, stanziamenti e incentivi fiscali relativi agli immobili; nozioni di urbanistica e sviluppo immobiliare; elementi di tutela del consumatore; termini e definizioni economico-finanziari relativi alle transazioni immobiliare; rendimento degli investimenti immobiliari; elementi di marketing immobiliare, norme edilizie attinenti i servizi degli agenti immobiliari e le norme tecniche.

Infine, tra le **conoscenze approfondite** la prassi evidenzia quelle relative alla funzione sociale dell'agente immobiliare, quelle sul mercato immobiliare in cui l'agente opera, la normativa antiriciclaggio e legislazione relativa alla tutela della privacy, principi fiscali della legislazione, contrattualistica, costi d'uso e di gestione di un bene immobile, tecniche di presentazione orale e scritta, stima e valutazione.

La prassi fa luce anche sulle competenze dell'agente immobiliare che riguardano in primis la capacità di trasferire in modo adeguato le **informazioni al cliente** nel rispetto del codice deontologico e della legislazione vigente; la capacità di stimare il valore di mercato degli immobili; capacità inerenti le transazioni immobiliari come ad esempio quella di redigere contratti in materia immobiliare, la registrazione delle informazioni relative all'immobile nei pubblici registri.

Al fine di garantire la qualità e l'efficienza della prestazione professionale dell'agente immobiliare la prassi approfondisce il tema della formazione continua. Ogni agente immobiliare deve mantenere un livello di conoscenza tale e conservare le relative abilità mediante uno specifico e qualificato apprendimento continuo partecipando a corsi, seminari di studi, master, dottorati, incontri, conferenze che portino al conseguimento di un adeguato numero di crediti annuali consigliati in un numero non inferiore a 20 crediti formativi annuali.

Tutor abitativo

In Regione Lombardia nel 2021 è stata regolamentata la figura del tutor abitativo. Il processo di riconoscimento è stato richiesto da soggetti del privato sociale che intendeva colmare un vuoto tra le definizioni dei profili professionali.



Il profilo del tutor abitativo è stato collocato secondo la classifica internazionale delle Professioni ISCO, come “tecnico delle scienze sociali” (Cod. 3412); nella classificazione Nazionale delle professioni ISTAT come “Tecnici del reinserimento e dell’integrazione sociale” (cod. 3.4.5.2.) e secondo la **Classificazione Nazionale delle Attività economiche ATECO** nell’ “assistenza sociale non residenziale” (cod. 88).

Dalla descrizione del profilo si evince che il tutor abitativo gestisce l’accoglienza di persone in stato di emergenza abitativa di carattere temporaneo all’interno di unità immobiliari singole o strutture complesse. Raccoglie le richieste di accoglienza dai privati o da enti ed istituzioni preposte, seleziona i richiedenti sulla base dei criteri e requisiti stabiliti, accompagna i soggetti nell’inserimento nella struttura abitativa occupandosi degli aspetti tecnici e burocratici. Supporta percorsi di sostegno all’autonomia abitativa tramite azioni che mirano all’orientamento e all’accompagnamento ai servizi sul territorio, relazionandosi con altri operatori di servizi pubblici e privati. Monitora le diverse fasi di sviluppo del processo fino alla fase di accompagnamento all’uscita dalla struttura abitativa ed è responsabile della verifica dello stato dell’immobile dall’inizio alla fine, occupandosi degli aspetti logistici, della preparazione e della manutenzione dello stesso anche grazie al supporto di tecnici specializzati.

In relazione all’ambito di riferimento, si evince che il tutor abitativo lavora presso realtà di edilizia residenziale sociale o realtà del terzo settore, in sinergia con le reti formali ed informali del territorio. Si occupa della gestione di strutture abitative di diverso tipo in differenti contesti e si interfaccia direttamente con soggetti del territorio e con i servizi sociali presenti. È in grado di relazionarsi con svariate tipologie di utenza, anche persone fragili, con difficoltà sociali, economiche, culturali e psichiche.

Il tutor abitativo deve essere in grado sia di operare in autonomia, nel monitoraggio dell’intero processo di accoglienza, sia in collaborazione con equipe multidisciplinari (con educatori, psicologi, assistenti sociali, etc.) e risponde, generalmente, ad un referente o coordinatore d’area. Si occupa di gestire i rapporti con i servizi e gli operatori del territorio e di contattare tecnici specializzati per la cura e la manutenzione degli immobili in caso di bisogno.

Tra le competenze del tutor abitativo c’è la “la gestione dell’inserimento in strutture di housing sociale”. Per validare tale competenza il tutor deve conoscere: normativa e bandi in materia di locazione pubblica e privata Tecniche di negoziazione, elementi di normativa condominiale, elementi di contrattualistica, elementi del mercato immobiliare, materiali per l’arredamento, regole e procedure per l’accesso a progetti di housing sociale. A queste si affiancano alcune abilità tra cui: utilizzare strumenti e programmi informatici, applicare tecniche di negoziazione e di risoluzione dei problemi, utilizzare strumenti per la manutenzione di immobili, applicare tecniche per la gestione di aspetti organizzativi e logistici delle abitazioni (attivazione utenze, manutenzione degli spazi, sistemazione e manutenzione arredi e impianti, etc.).



La seconda competenza richiesta è “Supportare il progetto di accompagnamento dell’ospite all’autonomia abitativa”, competenza declinata attraverso la conoscenza della rete dei servizi: sociali, abitativi e lavorativi; elementi di educazione degli adulti; elementi di sociologia; elementi di psicologia; elementi di mediazione interculturale e linguistica; tecniche di gestione della relazione di aiuto; elementi del mercato immobiliare. Al fianco di queste conoscenze si richiede l’abilità di applicare tecniche di relazioni con target di utenza diversa, tecniche di gestione della relazione di aiuto, tecniche di analisi dei bisogni dell’utenza, tecniche e metodologie del lavoro in équipe, tecniche di ascolto attivo, tecniche di lavoro di rete, metodi di orientamento ai servizi, tecniche di monitoraggio e valutazione del progetto di autonomia abitativa, tecniche di educazione al risparmio, tecniche di mediazione.

Le skills dell’accompagnatore abitativo.

La definizione dell’accompagnatore abitativo che qui riportiamo parte dalla prassi operativa del Cicsene, un ente di Torino che da diversi anni si occupa di accompagnamento abitativo secondo una propria metodologia. Il bisogno di identificare le competenze si pone per riconoscere le diversità e le somiglianze con altre figure professionali limitrofe, al fine di far chiarezza tra le diverse sfumature esistenti tra modelli di intervento differenti.

L’accompagnatore abitativo opera per uno scopo sociale.

Le competenze identificate sono la capacità di analizzare i bisogni e le risorse del beneficiario della mediazione; progettare azioni di mediazione; intermediazione; attivare azioni di mediazione per la prevenzione di situazioni di conflitto; orientamento nel contesto locale; orientamento ai servizi.

Tra le conoscenze troviamo l’inquadramento giuridico delle forme contrattuali; la conoscenza del sistema dei servizi alla persona; aspetti etici e deontologici; tecniche di base della comunicazione e gestione dei colloqui; tecniche di comunicazione interpersonale; elementi di normativa condominiale, elementi di contrattualistica, elementi del mercato immobiliare; conoscenza delle dinamiche culturali, socio economiche locali; conoscenza delle leggi e delle norme a livello nazionale e locale circa l’abitare;

Le abilità identificate sono: attivare e gestire la comunicazione con il beneficiario, al fine della rilevazione partecipata di percezioni, bisogni, attese e risorse; identificare e distinguere eventuali disagi dovuti alla dimensione vissuta o altri fattori potenzialmente problematici; interpretare esigenze e bisogni; sensibilità verso il diritto e la pratica antidiscriminatoria; Capace di farsi conoscere; Continuità di relazione; Capacità di recepire gli usi e costumi dell’abitare dei paesi di provenienza per i cittadini stranieri; capace di guadagnare la fiducia; capacità di presentare in



modo semplice le regole del gioco del contratto; capacità di mantenere un ruolo equidistante con proprietario ed inquilino; carattere paziente; empatia.

Non sono richiesti requisiti particolari circa il titolo di studio, la conoscenza di una lingua straniera veicolare non indispensabile ma è preferenziale.

Termini e definizioni.

Profilo professionale: è l'insieme delle attività e caratteristiche che riempiono di contenuto la definizione di una figura professionale. La sua costruzione è un elemento chiave nei processi di orientamento al lavoro, perché facilita l'incontro tra domanda e offerta.

Conoscenze: Possono essere considerate in generale come le conoscenze disciplinari: un insieme di informazioni e nozioni che vengono apprese attraverso lo studio.

Abilità: le capacità di applicazione delle conoscenze acquisite.

Competenze: Le competenze sono abilità e conoscenze acquisite e usate in un determinato contesto: sul lavoro, nello studio e nello sviluppo professionale.

Competenza certificabile: competenza riferita ad una qualificazione rientrante in un repertorio riconosciuto da un ente pubblico titolare ricompreso nel Repertorio nazionale. Comprovata capacità di utilizzare, in situazioni di lavoro, di studio o nello sviluppo professionale e personale, un insieme strutturato di conoscenze e di abilità acquisite nei contesti di apprendimento formale, non formale o informale.

Certificazione delle competenze: procedura di formale riconoscimento, da parte di un ente titolato. La procedura di certificazione delle competenze si conclude con il rilascio di un certificato conforme agli standard minimi di cui all'articolo 6 del citato decreto.

Qualificazione: titolo di istruzione e di formazione, ivi compreso quello di istruzione e formazione professionale.

