



ACCOMPAGNAMENTO PER L'ACCESSO ALLA CASA

SOLUZIONI DI PROSSIMITA'



Planning

01

presentazione
CICSENE:
progetto casa

02

framework:
abitazione,
proprietari,
contratto

03

domande
chiave

04

case studies

05

condivisione

Presentazione CICSENE

Chi siamo: dal 1972 un organismo di cooperazione e sviluppo locale

Cosa facciamo:

cerchiamo soluzioni al **problema della casa e dell'habitat sociale**:

- progetto casa
- tecniche urbane
- pianeta possibile
- percorsi internazionali

Risultati:

- dal 2000, oltre 2.000 contratti stilati tra proprietari privati e inquilini in **fascia grigia**
- 5% di casi di morosità colpevole e incolpevole (2% fino alla crisi economica)
- Diogene: primo Fondo di garanzia per la casa a livello nazionale
- 97 enti aderenti al Sistema Abitare

Progetto casa



Servizi:

- Promuove azioni di miglioramento dell'accesso alla casa
- Sperimenta soluzioni abitative
- Proposte e studi di fattibilità
- Facilitazione rapporti tra enti attivi nelle politiche di accesso alla casa
- Percorsi di formazione ed affiancamento

Buone prassi e casi studio di oggi:

- Sistema Abitare (dal 2013)
- La tua casa in Valle (dal 2014)
- Insieme per la casa (dal 2002 al 2018)

Framework

Obiettivo formativo: Trasferire al gruppo di operatori del Consorzio Coala conoscenze relative all'esperienza maturata dal CICSENE nell'azione di accesso alla soluzione abitativa

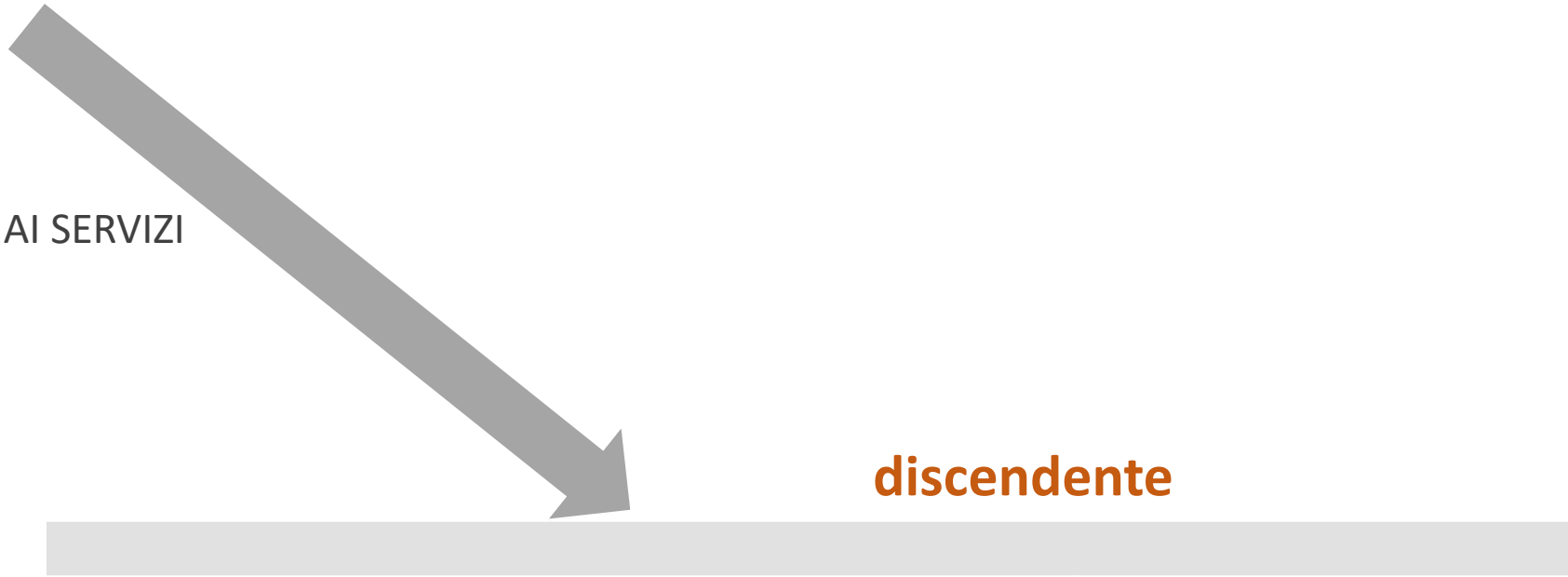
Confini: La nostra esperienza di "Accesso alla casa" si radica entro un confine definito: quello di **case private** date in affitto a una popolazione definita di "**fascia grigia**".

Cicsene NON è mai firmatario di contratto: **garanti morali**.

Metodo: Il percorso intende sviluppare riflessioni e opinioni sul tema dell'abitare attraverso un percorso maieutico: partiremo da delle domande chiave con l'obiettivo di stimolare riflessioni negli operatori e condivideremo la nostra esperienza per arricchirci con il reciproco scambio.

TARGET: LA FASCIA GRIGIA

POPOLAZIONE
NON SEGNALATA AI SERVIZI



ascendente

discendente

POPOLAZIONE IN CARICO
AI SERVIZI SOCIALI

FASCIA GRIGIA

DISCENDENTE: SCIVOLAMENTO VERSO LA FASCIA GRIGIA

- Chi non ha reddito dimostrabile o garante
- Chi si separa con conseguente riduzione reddito e capacità di spesa
- Chi ha problemi lavorativi con conseguente riduzione reddito
- Anziani soli
- Giovani, e non, con lavoro precario e basso reddito
- Chi è moroso incolpevole e temporaneo, a rischio sfratto
- Nuclei con mutuo che, per un calo di reddito, rischiano il pignoramento
- Cittadini e/o nuclei di origine straniera, comunque più vulnerabili
- Famiglie monoreddito
- Nuclei familiari in cui avvengono situazioni di malattia grave o temporanea non autosufficienza

ASCENDENTE: DALLA ZONA ROSSA ALLA FASCIA GRIGIA

- soggetti con progetti di reinserimento sociale correlati ad esperienze di marginalità accentuata come ex tossicodipendenti, donne vittime di tratta, ex carcerati
- soggetti con progetti di autonomia e ricostruzione di autostima
- vittime di violenza
- soggetti con gravi problemi di salute
- soggetti con momentanee necessità di cura a causa di problematiche all'interno del nucleo
- soggetti con necessità formative
- soggetti invalidi civili iscritti nelle liste del Collocamento Mirato

Tipologia di abitazioni

patrimonio edilizio privato

patrimonio ATC

case proprietà comunale

ASLO

sistemazioni abitative (ETS e pubblico) a prezzi calmierati

social housing



Appartamenti di privati cittadini

Tipologia di proprietari

Privati:

- proprietari di singolo alloggio
- proprietari con più appartamenti
- amministratori immobili di unico proprietario
- agenzie immobiliari

Misti:

- enti caritatevoli, ETS
- enti pubblici



- proprietari di singolo alloggio
- proprietari con più appartamenti
- amministratori immobili di unico proprietario
- agenzie immobiliari

Dove si intercetta il proprietario di casa

Annunci pubblici (giornale, online)

Passaparola

Agenzia immobiliare

Sistema abitare

Comune, servizi sociali, servizi socio assistenziali

Centri di ascolto, parrocchie

ETS



- collaborazione con le agenzie immobiliari
- passaparola
- campagne informative sul tema casa (sito, giornali...)

Come un inquilino cerca casa

Annunci pubblici (giornale, online)

Passaparola

Agenzia immobiliare

Sistema abitare

Comune, servizi sociali, servizi socio assistenziali

Centri di ascolto, parrocchie

ETS



- invio dei servizi socio-assistenziali al CICSENE (es. sistema abitare)
- passaparola (vecchi utenti)
- arrivano direttamente (ricerca online)

Setting del primo colloquio

- Agenzia immobiliare
 - ufficio con scrivania
 - abbigliamento formale
 - sala d'attesa
 - foto di case ambiziose
- Sportello casa dei comuni
 - attesa (ticket di attesa)
 - formulari (non personalizzazione del problema)



- interlocuzione informale per mettere a proprio agio
- luogo neutro (es. bar) o in casa di chi cerca
- nel quartiere o nella casa del futuro inquilino
- cellulare sempre raggiungibile

Prima valutazione

Condizioni

- ISEE, reddito (es. dichiarazione redditi)
- Contratti lavorativi in essere (es. copia busta paga, contratto indeterminato...)
- Documenti identità (es. permesso soggiorno)
- Garanzie (es. garante, fidejussione...)

Bisogno abitativo

- Capacità di spesa (che affitto?)
- Zona e dimensione casa
- Dimensione nucleo familiare
- Tipologia contratto



- prima si ascolta il bisogno e dopo si verificano le condizioni (accoglienza)
- si valutano le «persone/nuclei» non ci si ferma alla dimensione lavorativa/economica (fiducia)
- si cercano soluzioni per chi fa fatica a documentare la propria solvibilità
- si orienta e si consiglia (es. rispetto al bisogno abitativo si valutano i costi di mantenimento)

Agenzia immobiliare e CICSENE

- Il cliente dell'agenzia è il proprietario → il cliente del CICSENE sono proprietario ed inquilino (equidistanza);
- Focus sul bene tangibile (casa) → focus su beni immateriali (bisogno)
- L'agenzia «stipula» il contratto in base alle richieste del proprietario... → CICSENE «media» al fine di trovare una soluzione win-win tra le due parti
- L'agenzia propone gli appartamenti che ha a disposizione → CICSENE cerca e seleziona le case adatte
- L'agenzia risponde alle esigenze di mercato → CICSENE cerca soluzioni sostenibili
- Propone polizze assicurative standard → propone una polizza assicurativa che copre anche la fascia grigia: la garanzia è l'azione di accompagnamento di CICSENE)



- Finalizzato alla risoluzione del problema dell'inquilino
- Fidelizzare i proprietari attraverso un accompagnamento di qualità
- Funzione di «garante» morale verso entrambe le parti
- Si diventa un «filtro» per la ricerca casa (propone solo soluzioni idonee)

Sportello - Accompagnamento

Luogo → Processo

Staticità → Dinamicità

Orientamento nel contesto ospitante → Accoglienza nel contesto ospitante

Quantità di informazioni → Approfondimento informazioni

Trasferimento informazione → Dialogo permanente e mediazione

Risponde a carenze informative → Risponde a bisogni

Interazione occasionale → Interazione duratura

Servizio frontale e formale → Servizio ad hoc su esigenze individuali



- Cicsene ha un ruolo di sostegno e accompagnamento, non giudizio
- Attitudini operatori: capacità di ascolto e cultura dell'accoglienza

Effetti dell'aumento degli accessi alla casa

- meno case vuote → abbassamento costi casa
- ridimensionamento del disagio abitativo → meno costi sociali
- contratti registrati e non in «nero» → più entrate pubbliche



- Più fiducia dei proprietari → più opportunità di trovare casa per la fascia grigia
- Più fiducia alla fascia grigia → empowerment e prevenzione

La figura del mediatore

- Ruolo della “Persona”
- Rapporto fiduciario ed empatico
- Equidistanza tra le parti
- Imparzialità: capacità di cambiare il punto di equilibrio
- Caratteristiche personali
 - 1. abilità (empatia, autorevolezza, ascolto attento...)
 - 2. competenze (problem solving, negoziazione, mediazione..)
 - 3. conoscenze (contesto, normativa...)



- Accompagnamento, non controllo
- Figura garante riconosciuta dalle parti

TemI: cosa deve conoscere il mediatore

Informazioni di base (es. presenza regolamento condominio, diritti/doveri...)

Economia domestica (bollette, spese, ecc)

Orientamento servizi supporto

Leggere i primi segnali di fragilità e anticipare i problemi

Come accogliere e come dialogare con la fragilità (es. per servizi sociali)

Privacy

Ricongiungimento familiare

normativa regionale su housing

possibili soluzioni su progetti territoriali/regionali

piattaforme in cui cercare soluzioni abitative (es. ioabito social)

supporto fondi, assicurazione ecc...



- Materiale divulgativo multilingue disponibile sia in formato cartaceo sia sul sito

Modalità operative

- Telefonico o di persona
- Colloquio (in agenzia)
- Incontro domanda/offerta
- Firma contratti

- Primo contatto telefonico sempre attivo (24h 7/7) → ascolto e disponibilità
- Primo colloquio a casa del potenziale inquilino → setting, valutazione
- Domande bisogno abitativo e ascolto di altri bisogni
- Valutazione sulla solvenza della persona (fiducia, ecc)
- Ricerca e filtro sulle potenziali case



Strumenti



FORMULARI



STRUMENTI DI ARCHIVIAZIONE/TRACCIA (DIARI BORDO, VERBALI...)

- traccia interviste, formulario
- banca dati (Strumenti di archiviazione, diari bordo, report, verbali...)
- polizza assicurativa per l'accompagnamento al mantenimento casa