



# ACCOMPAGNAMENTO PER IL MANTENIMENTO ABITATIVO

**SOLUZIONI DI PROSSIMITA'**



# Sommario



- framework formativo
- presentazione CICSENE: progetto casa
- abitazione, proprietari, contratto
- domande chiave
- case studies
- condivisione

# Framework

Obiettivo formativo: Trasferire al gruppo di operatori 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.

# 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)

# 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

---



### □ case private:

- 80% dei contratti stipulati sono attraverso agenzie immobiliari
- 20% singoli proprietari; anche attraverso reiterazione

# Tipologia di contratto

- Intestato a un ente garante o all'inquilino?
- Temporaneo o di lungo periodo?
- Copertura parziale o totale della locazione o totalmente a carico dell'inquilino?
- Presenza di forme di garanzie?



- Contratti diretti di lungo periodo tra proprietari e inquilini
- Garanzia morale del Cicsene
- Piano mutualistico Salvaffitto Residenziale



# Come si attiva un percorso di mantenimento?

Prevenzione: monitoraggio standard

- dopo n. x mesi da stipula di tutti i contratti?
- su contratti superiore a x anni?
- con inquilini con specifiche caratteristiche (tutoraggio fasce deboli)?

Riduzione danno: a chiamata

- su morosità
- su altre problematiche (es. problemi emergenti..)



- solo su chiamata: non c'è funzione di controllo
- il filtro avviene prima: se si arriva alla firma è perché si ritiene sostenibile il caso

# Chi segnala un problema o chiede il servizio?

- Passaggio su chiamata proprietario
- Passaggio su chiamata inquilino
- Interventi su problemi segnalati dall'amministratore di condominio
- Altri soggetti segnalanti (es. parrocchia, servizi sociali, centri di ascolto...)




- proprietari: 1. problemi con il vicinato, 2. morosità
- inquilini: 1. condizione appartamento, 2. possibile morosità
- circa 10-15% dei contratti firmati richiede il servizio di accompagnamento

# Quando si richiede il servizio?

## Entro il **primo mese**

- se chiamati dall'inquilino è legato alla casa (chiavi cantina campanello, prese elettriche...)
- se chiamati dal proprietario sono problemi con il vicinato (comportamenti, abitudini..)

## Entro il **primo anno** di locazione:

- morosità
- 
- problemi del primo mese risolvibili attraverso mediazione
  - valutazione sul tipo di morosità e successiva soluzione
  - reiterazione della segnalazione bassa: pochi casi richiedono più di una mediazione
  - dopo il primo anno non veniamo chiamati per mediare

# Che tipo di morosità?

- morosità incolpevole?
- primo anno legate alla fase di assestamento (spese riscaldamento, ecc)
- morosità lievi: ritardi pagamento affitto
- morosità dovute ad eventi critici



- Se morosità colpevole si avvia la pratica di sfratto
- Se incolpevole si consiglia all'inquilino di contattare direttamente il proprietario
- Se necessario mediamo con il proprietario
- Se possibile e se serve si attivano altre soluzioni (fondi, assicurazioni ecc)

# Come si valuta la morosità?

- dialogo con l'inquilino
- dialogo con altri soggetti (es. datore lavoro, vicini di casa, parroco...)
- passaggio in casa
- verifica conti, bollette ecc...
- indagine sul caso



- Non ci sono indagini: la valutazione e il rapporto si basa sulla fiducia
- Il dialogo vis a vis è lo strumento principale
- Si fa l'incontro a casa dopo aver preso appuntamento telefonico
- L'incontro è bilaterale, mai con presente il proprietario

# Quali soluzioni e quali garanzie?

- Piano mutualistico Salvaffitto Residenziale
- Fondo morosità incolpevole
- CICSENE



- CICSENE è un garante morale, non stipula contratti a proprio nome né è garante finanziario sui contratti
- in 4 anni 70 Piano mutualistico Salvaffitto stipulate e 3 volte accese

# Mediazione sociale o mediazione abitativa?

Soggetti che possono essere coinvolti nella mediazione:

Servizi sociali

Servizi sanitari

Banche

Mediazione interculturale

Enti terzo settore, coop. sociali per manutenzioni a prezzi calmieri..,

Parrocchie, gruppi volontariato

Enti antiusura



- la relazione di rete con altri enti avviene in fase preliminare non nella mediazione abitativa
- si orienta ai servizi quando necessario in un'ottica di lavoro in rete

# Mediazione duale o sistemica?

Soggetti coinvolti  
nell'interlocuzione:

Inquilino

Proprietario

Amministratori di condominio

Vicinato

Garanti

Sportelli pubblici

Terzo settore

Agenzie



- mediazione a triade: inquilino - proprietario privato - cicsene



# 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 non di controllo
- Attitudini operatori: capacità di ascolto e cultura dell'accoglienza

# Risultati della mediazione

- Risoluzione conflittualità
- Tutela delle parti
- Prevenzione del conflitto
- Attivazione altre soluzioni (es. banca, volontariato ecc)
- Attivazione Piano mutualistico (da parte del proprietario)
- Accompagnamento allo sfratto
- Gestione sfratto



- Cicsene ha avuto esperienze positive con i corsi di formazione sulla gestione casa, economia domestica ecc
- reiterazione della segnalazione bassa: pochi casi richiedono più di una mediazione

# 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

# Tem: 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 in casa
- Programmato o a sorpresa
- Formazione individuale, di gruppo o attraverso strumenti di diffusione (es. brochure)
- Accompagnamento ai servizi?
- Colloqui duali o triade?



- sempre presa in carico della mediazione: non si dice mai di trovare da soli la soluzione
- con l'inquilino si fa l'incontro in casa su appuntamento preso telefonicamente (non a sorpresa)
- si risolve il problema con 2 o 3 incontri di accompagnamento
- ogni incontro dura circa 2 ore

# Strumenti



TRACCIA AREE INTERVISTE



CHECK MANTENIMENTO  
REQUISITI (ES. AREA LAVORO,  
AREA SALUTE, AREA RETI  
FAMILIARI..)



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



- I casi sono raccolti in report
- L'accompagnamento proposto da Cicsene non prevede - per scelta - strumenti di monitoraggio.