



IL GESTORE SOCIALE

AMMINISTRARE GLI IMMOBILI
E GESTIRE LA COMUNITÀ
NEI PROGETTI DI HOUSING SOCIALE





IL GESTORE SOCIALE

AMMINISTRARE GLI IMMOBILI
E GESTIRE LA COMUNITÀ
NEI PROGETTI DI HOUSING SOCIALE

A cura di Giordana Ferri

Autori

La presente guida è l'esito di un lavoro corale condotto negli anni da più autori.

Si attribuiscono i capitoli come di seguito:

Rachele Bonadio [paragrafi 5.3, 5.4](#); Roberto Fabbri [paragrafi 7.1, 7.2, 7.4, capitolo 8](#); Giordana Ferri [capitolo 1, capitolo 2, capitolo 3, capitolo 6, paragrafo 7.3](#); Silvia Lazzarino [capitolo 9](#); Marco Lunardi [capitolo 8](#); Marco Meduri [paragrafi 4.1, 5.5](#); Monica Moschini [paragrafo 5.1](#); Gregorio Ott [paragrafo 4.2](#); Sergio Urbani [Premessa generale](#); Pietro Ponticelli [paragrafo 5.2](#); Felice Scalvini [Prefazione](#); Luciana Pacucci [paragrafo 4.3](#).

Box di approfondimento a cura di: Roberto Fabbri "Le cooperative di abitanti e l'housing sociale", "Il sistema integrato dei Fondi: un nuovo mercato per le imprese di housing sociale"; Marco Meduri "Toolkit dei servizi", "Esempi di possibili servizi"; Monica Moschini "Intervista a Rogier Noyon", "Metodologie di simulazione e coinvolgimento"; Giordana Ferri "Cooperative indivise e volontariato"; Luciana Pacucci "I servizi per l'abitare", "La progettazione degli spazi comuni".

Patrocini

Ministero dell'Economia e delle Finanze

Cdp Investimenti Sgr

Acri, Associazione di Fondazioni e di Casse di Risparmio Spa

Legacoop

Federabitazione - Confcooperative

AGCI – Associazione Generale Cooperative Italiane

Ringraziamenti

Si ringrazia la Social Housing Foundation, Fondazione di Housing Sociale con sede a Johannesburg in Sud Africa che rende disponibile nel proprio sito vari documenti e pubblicazioni per le imprese di housing sociale, tra le quali la "Social Housing Institutions. Toolkits" alla quale FHS si è ispirata per realizzare le guide. Si ringraziano inoltre Annamaria Liggeri, Kate Shirley e Michele Tosi per l'importante contributo dato all'avvio della ricerca.

Foto di copertina

Thinkstock

Progetto grafico e impaginazione

Marta Corubolo con il contributo di Orsetta Mangiante

Stampa e confezione

Me.Ca – Recco (Genova)

Stampato su carta priva di cloro elementare e certificata Fsc

IL GESTORE SOCIALE

Amministrare gli immobili e gestire la comunità nei progetti di housing sociale

Altra Economia Soc. Coop.

Corso Lodi 47 - 20139 Milano

Tel. 02-89.91.98.90, e-mail: segreteria@altreconomia.it

© 2011, **Fondazione Housing Sociale (www.fhs.it)**

2^a Edizione

Tutti i diritti sono riservati. È vietata la riproduzione anche parziale senza l'autorizzazione scritta dell'Editore.

Supplemento al numero n. 128, giugno 2011 di "Altreconomia"

Direttore responsabile: Pietro Raitano

Registrazione Tribunale di Milano n. 791 del 24 dicembre 1999

ISBN: 9788865160534

Il catalogo dei libri di Altreconomia è sul sito:

www.altreconomia.it/libri

PREFAZIONE / p09

PREMESSA GENERALE / p11

La Fondazione Housing Sociale
Definizione di housing sociale
Il ruolo della progettazione nell'housing sociale
Cosa si intende per progetto gestionale integrato
Le guide: cosa sono e a chi si rivolgono
Come utilizzare le guide

1. INTRODUZIONE

1.1 La proprietà / p25

2. LA GESTIONE SOCIALE

2.1 Definizione di gestione sociale / p28

2.2 Attività condotte dal Gestore Sociale / p33

3. LA FORMAZIONE DEL GESTORE SOCIALE

3.1 Coinvolgimento degli inquilini nella gestione / p39

3.2 L'Ente coach / p42

3.3 Esempi di due modelli di gestione sociale / p45

3.4 Le fasi della gestione sociale / p50

4. SELEZIONE DEGLI INQUILINI E ASSEGNAZIONE

4.1 Criteri di assegnazione / p60

4.2 Tipologie di assegnazione / p61

4.3 Mix sociale: selezione e assegnazione / p64

5. COINVOLGIMENTO DEI RESIDENTI E SERVIZIO AL CLIENTE

5.1 La partecipazione dei residenti / p82

5.1.1 Formazione e sviluppo delle capacità / p84

5.1.2 La gestione degli spazi comuni / p87

5.2 Servizio clienti e Sportello / p90

5.2.1 Sportello e punto d'ascolto / p90

5.2.2 Sviluppo delle comunità e network locali / p92

5.2.3 Sviluppo di collaborazioni / p94

5.2.4 Accompagnamento al risparmio / p95

5.3 Gestione dei conflitti e risoluzione delle dispute / p96

5.3.1 Strategie di prevenzione: le strategie che prevengono il conflitto / p97

5.3.2 Richieste, lamentele e risarcimenti / p98

5.4 Regolamento di Condomino e Regolamento di Comunità / [p98](#)

5.5 Libretto d'uso / [p100](#)

6. PARTECIPAZIONE E COMUNITÀ

6.1 Comunicazione del progetto e selezione degli inquilini / [p111](#)

6.2 Start up della comunità / [p114](#)

6.2.1 Sviluppo della comunità / [p120](#)

7. LA GESTIONE IMMOBILIARE: ASPETTI OPERATIVI

7.1 La gestione ordinaria: un processo continuo / [p129](#)

7.1.1 La gestione immobiliare / [p131](#)

7.1.2 Rapporti con la Proprietà / [p132](#)

7.2 Amministrazione delle locazioni / [p134](#)

7.2.1 L'incasso dei canoni / [p134](#)

7.2.2 Sistemi e procedure di raccolta dei canoni / [p135](#)

7.2.3 Attenzione al cliente / [p135](#)

7.2.4 Facilitare le opzioni di pagamento / [p135](#)

7.3 La gestione delle morosità e degli sfitti / [p136](#)

7.3.1 Promozione di una cultura preventiva al disagio economico e alla morosità / [p137](#)

7.3.2 Direttive applicative per la gestione delle inadempienze, morosità e sfitti / [p140](#)

7.4 Manutenzioni / [p144](#)

7.4.1 Manutenzione e riparazioni nell'appartamento / [p145](#)

7.4.2 Manutenzione e riparazioni nell'intero sviluppo immobiliare / [p145](#)

7.4.3 Coinvolgere i residenti nella programmazione della manutenzione / [p147](#)

8. IL SOFTWARE PER LA GESTIONE SOCIALE

9. CENNI GIURIDICI IN TEMA DI GESTIONE SOCIALE

9.1 La promozione di iniziative di edilizia sociale:

Società Cooperative, Fondi Comuni di Investimento Immobiliare, altri veicoli societari / [p156](#)

9.2 Forma giuridica del gestore sociale / [p160](#)

9.3 La comunità degli abitanti: possibili forme giuridiche ed interazioni con altri soggetti / [p160](#)

9.4 I regolamenti: regole d'uso degli immobili, diritti e responsabilità dei residenti, regole di convivenza / [p162](#)

BIBLIOGRAFIA / [p165](#)

PREFAZIONE

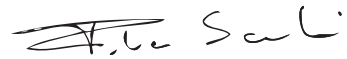
I processi di innovazione tracciano, di norma, itinerari ricorrenti. Dall'intuizione o dalla scoperta discendono le prime sperimentazioni, alle quali fa seguito, nel caso di esiti positivi, la diffusione della novità.

Nell'ambito del sociale, spesso è quest'ultima fase a presentare le maggiori criticità. Passare dai laboratori dell'innovazione ad una generalizzazione dentro il corpo della società di nuovi approcci, comportamenti, organizzazioni non è facile. Si incontrano resistenze di tutti i tipi: da quelle legate all'inerzia di modi di fare consolidati, alle difficoltà che discendono dalla messa in discussione di interessi, identità, assetti organizzativi ed economici, senza dimenticare che la società è in perenne movimento e trasformazione - "liquida" si direbbe oggi - e quindi i contesti e i punti di riferimento possono cambiare, talvolta sino al punto di trasformare il segno di ciò che inizialmente si presenta come novità ed evoluzione. Non a caso le innovazioni sociali passano spesso attraverso turbolenze ed instabilità e la loro diffusione non sempre è armonica e omogenea. E sono numerosi i casi di innovazioni abortite, proprio perché idee ed esperienze, sicuramente buone ed interessanti, non hanno saputo diffondersi nella misura e con l'intensità richieste per giungere a punti di non ritorno e segnare definitivamente un nuovo assetto.

Fondazione Housing Sociale ponendosi, sin dalla sua costituzione, sulla frontiera dell'innovazione, è sempre stata pienamente consapevole di queste dinamiche ed ha cercato di tenerne conto, ispirandosi ad alcuni criteri che possono essere riassunti in quattro parole chiave: conoscere, sperimentare, formalizzare, dialogare. Ne è discesa una linea d'azione che potremmo rappresentare come circolare, nel senso che il dialogo con altri attori innesca in continuazione il processo di approfondimento e verifica della conoscenza e determina nuove sperimentazioni che, debitamente formalizzate, si ripropongono come basi per la ricerca di un ulteriore dialogo aperto, critico, costruttivo.

Questa pubblicazione è una tappa importante di questo processo, del quale rappresenta un momento di formalizzazione. Credo che sfogliando queste pagine, ciò appaia in tutta evidenza, sia per quanto concerne i contenuti, sia per la condivisione espressa dai numerosi soggetti che con noi hanno condiviso il percorso di questi anni. Con loro siamo coinvolti nello sforzo di dare al nostro Paese un sistema di opportunità abitative adeguato alla varietà e molteplicità dei bisogni e delle attese dei suoi cittadini, in quello che, prima ancora che una attività professionale e imprenditoriale, è innanzitutto, e vuole rimanere, un percorso e un impegno di responsabilità civile.

A me, come presidente, il piacere di offrire questa opera alla conoscenza, all'utilizzo nonché all'approfondimento e alla discussione di un vasto pubblico, ringraziando tutti i collaboratori di Fondazione Housing Sociale, del cui lavoro la pubblicazione è il distillato ed in particolare Giordana Ferri che ne è stata l'ideatrice e la sapiente artefice.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'F. Scalvini'. The signature is stylized and written in a cursive-like font.

Felice Scalvini

PREMESSA GENERALE



La Fondazione Housing Sociale

La Fondazione Cariplo ha affrontato per la prima volta il tema del disagio abitativo nel 2000, contribuendo alla realizzazione di progetti rivolti alle fasce più fragili della popolazione.

Consapevole della limitatezza delle risorse disponibili per le erogazioni a fondo perduto, la Fondazione nel 2004 ha iniziato la sperimentazione di un modello innovativo, che si basa sui principi della sostenibilità e dell'investimento responsabile (in questo caso non a fondo perduto), per ampliare la gamma dei possibili strumenti di intervento e per associare alle proprie iniziative di sostegno del territorio lombardo anche altre istituzioni pubbliche e private.

Sono nati così il Progetto Housing Sociale e la Fondazione Housing Sociale (FHS), la cui attività si è sviluppata lungo quattro assi principali: la promozione della finanza etica, e in particolare di fondi immobiliari dedicati all'housing sociale, lo sviluppo di modelli gestionali non profit, valorizzando il contributo che questo settore può dare rispetto al bisogno abitativo, l'elaborazione di strumenti finalizzati alla progettazione degli interventi, da condividere con tutti gli operatori del settore e il partenariato con la Pubblica Amministrazione, cercando di elaborare i contenuti delle iniziative in modo coordinato e sussidiario rispetto alle politiche pubbliche per la casa, sociali e in generale di sviluppo del territorio. Dopo la promozione del Fondo immobiliare etico "Abitare Sociale 1" (Fondo AS1), primo fondo nel suo genere in Italia, divenuto poi un riferimento per il settore, il progetto è ora focalizzato sulla realizzazione degli interventi immobiliari sociali previsti.

Il Progetto Housing Sociale ha una duplice valenza: da un lato di impresa economica, in quanto prevede livelli di investimento molto significativi che hanno richiesto la definizione di solide modalità di gestione che fornissero agli investitori privati le necessarie garanzie, dall'altro istituzionale, in quanto mira a produrre non solo delle iniziative, ma anche, e soprattutto, nuove proposte



e modelli organizzativi che mostrino come la Pubblica Amministrazione, il Terzo Settore e gli operatori privati possano divenire partner efficaci per affrontare il bisogno abitativo.

Definizione di Housing Sociale

L'housing sociale è un programma integrato di interventi che comprende l'offerta di alloggi, servizi, azioni e strumenti rivolti a coloro che non riescono a soddisfare sul mercato il proprio bisogno abitativo, per ragioni economiche o per l'assenza di un'offerta adeguata.

La finalità è quella di migliorare e rafforzare le condizioni abitative di queste persone attraverso la formazione di un contesto residenziale di qualità all'interno del quale sia possibile non solo accedere a un alloggio a canone calmierato, ma partecipare attivamente alla sperimentazione di nuove, o rinnovate, forme dell'abitare, nelle quali gli inquilini sono chiamati alla costruzione di una comunità sostenibile.

Gli interventi di housing sociale si caratterizzano per:

- l'interazione tra soggetti pubblici e privati;
- l'assunzione come target sociale di diverse fasce della popolazione, con riferimento al reddito o focalizzandosi sulle esigenze di particolari categorie (come gli anziani, i precari, i disabili, le famiglie monogenitoriali, i giovani, ecc.);
- l'offerta di differenti soluzioni abitative e di contratto e/o di accesso, corrispondenti ad una ricca e diversificata composizione sociale;
- lo sviluppo di interventi con destinazioni miste (ossia residenziali, commerciali, culturali-ricreative o anche per attività artigianali);
- l'apertura del proprio campo d'azione a servizi di varia natura: socio-assistenziali, sanitari, di accompagnamento, o servizi finanziari e di sviluppo della comunità rivolti sia ai residenti che al vicinato;
- il coinvolgimento dei residenti nei processi decisionali per la gestione della comunità e delle residenze.

Il ruolo della Progettazione nell'Housing Sociale

La ricerca progettuale relativa all'housing sociale, sperimentata da decenni in alcuni Paesi europei, ha prodotto preziose indicazioni sulle prassi e sulle scelte formali da adottare per favorire il raggiungimento di determinati



obiettivi sia in ambito sociale sia in termini di qualità dell'abitato. L'esito di un confronto tra la prassi italiana e le procedure messe a punto in paesi quali l'Olanda e l'Inghilterra ha dato inizio alla definizione di un'impostazione progettuale specifica per l'housing sociale che tiene conto di diversi aspetti non solo immobiliari.

In quest'ottica la progettazione di un intervento di housing sociale si caratterizza principalmente per considerare gli aspetti immobiliari, non come un fine ultimo, ma come uno degli elementi da valorizzare all'interno di un approccio integrato che dedica particolare enfasi a tematiche di carattere sociale.

Secondo questa impostazione, la progettazione architettonica diviene parte di un sistema di un processo articolato che, a differenza di un normale progetto immobiliare, è solo in parte focalizzato sulla realizzazione degli edifici. Il processo, infatti, si estende alla gestione degli alloggi e al presidio della vita della comunità e dei suoi servizi, pianificando un'attività di accompagnamento che diventa parte integrante e necessaria dell'attività di investimento.

Si potrebbe obiettare che storicamente non mancano esempi di progettazione di interventi residenziali che hanno dato particolare enfasi alla dimensione sociale. Molto spesso, nonostante la cura, gli obiettivi di partenza sono stati disattesi nella fase di attuazione, dal nostro punto di vista principalmente a causa della mancata estensione del disegno urbano e architettonico a un progetto gestionale integrato.

Cosa si intende per progetto gestionale integrato?

Un processo di sviluppo dei contenuti che metta a sistema le singole parti del progetto (spazio privato, spazio pubblico, servizi, gestione futura, ecc.) e che tenti di coordinare le dimensioni rilevanti - economico-finanziaria, gestionale, sociale, architettonica ed ambientale - all'interno di un disegno complessivo.

Il progetto gestionale integrato costituisce la struttura fondamentale della proposta progettuale di FHS e articola insieme i seguenti contenuti:

Pianificazione economico-finanziaria dei vari aspetti dell'intervento (sviluppo immobiliare, aspetti sociali, ambientali e gestionali). Ogni aspetto progettuale, di qualsiasi natura esso sia, viene inserito nel perimetro progettuale sulla base di una valutazione della sua sostenibilità autonoma o anche sostenuta da sussidi esterni o interni al progetto.



Gestione sociale degli immobili: lo sforzo progettuale è per una quota molto significativa dedicato alla promozione e all'accompagnamento di un team di gestione degli immobili che sarà, auspicabilmente, formato in buona parte da futuri inquilini.

Definizione di un profilo di riferimento della comunità futura che assicuri un mix sociale equilibrato e orientato alla formazione di criteri per l'assegnazione degli alloggi.

Progettazione dei servizi: inserimento, all'interno del nuovo intervento residenziale, di servizi locali e urbani che rafforzino le relazioni del nuovo intervento con il quartiere esistente e, di particolare importanza per l'housing sociale, inserimento di servizi residenziali collaborativi che, con un adeguato accompagnamento sociale, favoriscano la formazione del senso di comunità e di appartenenza.

Progettazione architettonica con particolare focalizzazione sulla definizione degli spazi di relazione, interni ed esterni agli edifici, volta alla formalizzazione di un manufatto che valorizzi la dimensione sociale dell'abitare e le relazioni con l'ambito nel quale si inserisce.

Sostenibilità ambientale e stili di vita sostenibili: viene elaborata una visione molto ampia del concetto di sostenibilità, che parte dall'efficienza energetica come una delle basi del progetto edilizio e punta all'incentivazione di stili di vita sostenibili come componente rilevante per conseguire i risultati più ambiziosi del progetto.

Avvio e accompagnamento: previsione di una fase di accompagnamento per l'avvio e il consolidamento delle infrastrutture sociali della comunità che duri per molti anni dopo la costruzione degli edifici.

Coordinamento con le politiche comunali: progettazione dell'intervento immobiliare sociale in partenariato con l'Amministrazione comunale per massimizzarne il coordinamento con le politiche per la casa.

Come premesso, nella prospettiva dell'housing sociale il progetto architettonico non costituisce di per sé un fine, ma è piuttosto la sintesi formale - all'interno di un approccio integrato - di scelte maturate in varie dimensioni progettuali.

In questo senso, il progetto di housing sociale interpreta il concetto di sostenibilità a diversi livelli, cercando di conseguire equilibri di lungo termine nella dimensione sociale, economica e ambientale, facendo principalmente leva su un approccio alla progettazione che cerca di incentivare stili di vita che contribuiscano alla riduzione degli sprechi.



Una prima implicazione di questa impostazione riguarda alcuni aspetti della buona progettazione che in questa prospettiva coincidono con l'applicazione dei criteri fondamentali della progettazione sostenibile. Quella che chiamiamo buona progettazione dovrebbe consentire di minimizzare i consumi energetici dell'edificio e i costi di costruzione, producendo anche sotto tale profilo un ambiente costruito di qualità, accogliente e gestibile nel tempo, in modo efficace ed economico. Non è poco: è un progetto ambizioso e questi obiettivi richiedono una fase di pianificazione molto attenta e dettagliata.

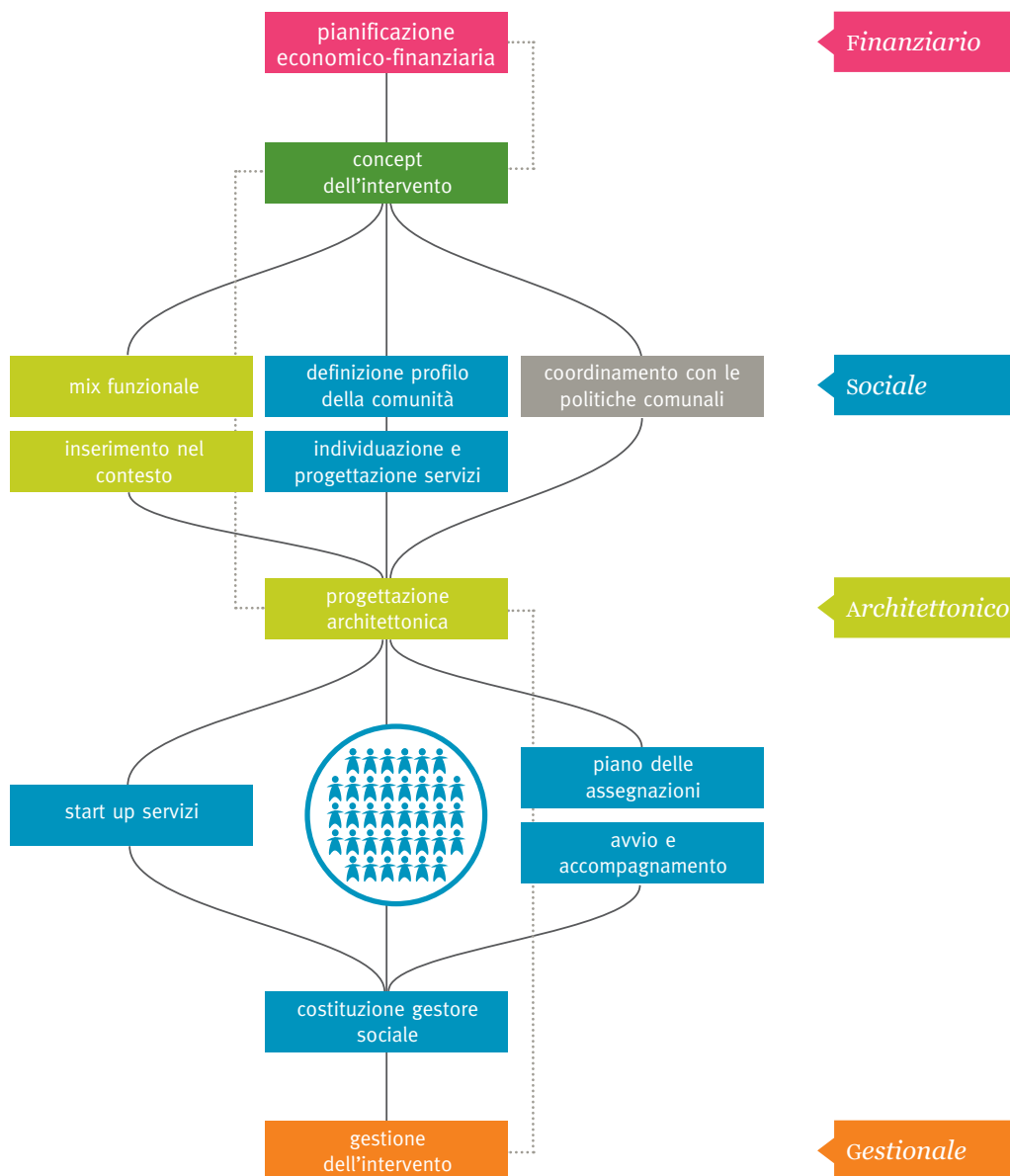
Prendiamo ad esempio la scelta di materiali e tecnologie in grado garantire la durata degli immobili e di minimizzare problemi quali ponti termici e infiltrazioni. Questa scelta, oltre ad avere evidenti implicazioni economiche legate alla gestione degli edifici, consente di ridurre i rischi di degrado sociale dell'abitato che spesso sono influenzati anche dal degrado fisico degli ambienti. Adottare un approccio integrato significa, infatti, considerare ogni scelta avendo sempre presente l'intero ciclo di vita dell'intervento che, come già detto, non si conclude con la realizzazione dell'edificio. Considerare l'intero processo significa anche, all'interno di contenute disponibilità economiche quali sono quelle dell'housing sociale, poter pianificare gli investimenti sul lungo periodo. Ancora un esempio: l'impegno economico che viene dedicato oggi alla costruzione della comunità o a particolari scelte tecnologiche è indispensabile per generare domani risparmi, in questo caso dovuti ad una maggiore autosufficienza della comunità o ad una più duratura resistenza del manufatto architettonico. Sono queste valutazioni che in sé non costituiscono una grande rivoluzione ma che, se adottate nel loro insieme in un progetto che sia in grado di realizzare una prassi controllabile e misurabile orientata a obiettivi di lungo termine, diventano elementi indispensabili per la realizzazione di interventi di housing sociale sostenibili. Come si può vedere si tratta di innovare, ma anche di recuperare una conoscenza che in Italia si è sviluppata come un sapere frammentato e non comunicabile attraverso esperienze significative ma episodiche.

Ritornando quindi al tema della progettazione nell'accezione di questa interpretazione dell'housing sociale, si può concludere che un processo di sviluppo immobiliare sostenibile deve attribuire centralità alla fase di progettazione e pianificazione dell'intervento, intesa come un momento fondamentale per un approccio realmente efficiente nel tempo. La definizione di strumenti e indirizzi condivisi che approfondiscano tutte le tematiche tecniche e progettuali legate all'housing sociale diventa un obiettivo indispensabile per favorire questo processo e rappresenta per la Fondazione un fine istituzionale prioritario. Il passo successivo potrebbe essere quello di



SCHEMA DEL PROGETTO
GESTIONALE INTEGRATO

cogliere, nell'occasione insita nell'attuale sviluppo del settore dell'housing sociale, la possibilità di sperimentare tout court, anche in Italia, metodi di pianificazione del processo edilizio che consentano al settore edilizio di fare un passo verso una necessaria innovazione.





Le guide: cosa sono e a chi si rivolgono

L'idea delle guide nasce nell'ambito dello sviluppo del Progetto Housing Sociale con l'obiettivo di raccontare l'esperienza di ricerca-azione svolta da FHS tramite interventi e iniziative promossi e in fase di svolgimento.

Nelle guide vengono raccolti riflessioni, esempi pratici, consigli e suggerimenti attraverso i quali FHS si propone di spiegare l'housing sociale e di fornire delle linee guida per la progettazione, realizzazione e gestione di iniziative residenziali.

L'housing sociale è un fenomeno dai molteplici aspetti che richiede ancora sperimentazione, infatti FHS, con la pubblicazione delle guide, non intende fornire ricette o prescrizioni, ma offrire una serie di indicazioni utili per affrontare le fasi di promozione, di programmazione, di realizzazione e di gestione di interventi di housing sociale proponendo approcci, tecniche e metodi che FHS sta sperimentando e applicando per la conduzione dei propri interventi.

Il progetto editoriale si pone tre obiettivi principali:

- divulgare il *know-how* della Fondazione per promuovere i contenuti che possono creare un valore aggiunto nei progetti di housing sociale e fissare così dei punti di riferimento che riescano a influire anche sul libero mercato;
- abilitare gli operatori del settore attraverso la condivisione di strumenti che favoriscano la nascita e la crescita di operatori non *profit e limited profit* che uniscano all'attività di gestione immobiliare la gestione della comunità e di servizi per i residenti e per il vicinato;
- esemplificare le buone pratiche attraverso l'analisi di casi studio significativi che possano essere adottati come riferimento per gli aspetti innovativi o particolarmente ben riusciti.

Le pubblicazioni che compongono il progetto saranno di due tipi:

- gli strumenti;
- i dossier.

Gli strumenti affrontano i temi principali dell'housing sociale quali la gestione, la progettazione e la costruzione della comunità attraverso la descrizione



del processo e di tutti i suoi passaggi. I dossier sono gli approfondimenti di specifici argomenti presentati attraverso la descrizione e la discussione di casi studio.

Le pubblicazioni sono rivolte a chiunque sia interessato a scoprire e a capire l'housing sociale; ai soggetti che si vogliono avvicinare all'housing sociale; a coloro che, come i pubblici amministratori, si trovano ad affrontare il problema casa e a dover gestire le politiche socio-abitative; alle diverse categorie di attori, sia pubblici che privati, come ad esempio fondazioni, associazioni e cooperative di abitazione, che intendono investire in maniera responsabile per realizzare e gestire iniziative di housing sociale; alle organizzazioni che già operano nel campo dell'offerta di soluzioni socio-abitative sostenibili, ma che vogliono scoprire e adottare nuove metodologie di intervento, e alle categorie di persone che, in veste di residenti, sono interessate al discorso della gestione partecipata del proprio abitato.

Come utilizzare le guide

Le guide sono strutturate in modo che i lettori possano farne usi diversi a seconda delle proprie esigenze, essendo una raccolta di definizioni, riflessioni, suggerimenti, buone pratiche e casi studio.

Coloro che muovono i primi passi nel settore dell'housing sociale possono utilizzare i manuali per avvicinarsi ai concetti di base; coloro che invece hanno maggiore dimestichezza con la materia possono usare le guide come riferimento per affrontare la realizzazione e la gestione dei propri interventi, o per riorganizzarli, seguendo qualche modello o consiglio proposto, ad esempio, nell'ambito della gestione sociale dell'abitato.

I consulenti e gli esperti del settore possono utilizzare le informazioni contenute nelle guide per apprendere e adottare nuove buone pratiche da trasmettere anche ad altri attori coinvolti nelle proprie iniziative.

Altri, invece, ne potrebbero apprezzare i consigli e i suggerimenti e selezionare le informazioni di cui hanno bisogno per cogliere degli spunti nuovi e interessanti da applicare alle proprie iniziative o alla propria metodologia di intervento, oppure per migliorare il proprio abitato, i servizi, gli spazi e l'organizzazione della vita di comunità.

Alcuni suggerimenti potrebbero risultare utili per chi già lavora nell'ambito dell'offerta di un abitare sociale e sostenibile, indicando nuove modalità di programmazione di tipo integrato e quindi multidisciplinare, e nuove

metodologie di intervento, basate sull'interazione tra più soggetti e la partecipazione.

Si ringrazia la Social Housing Foundation, Fondazione di Housing Sociale con sede a Johannesburg in Sud Africa che rende disponibile nel proprio sito vari documenti e pubblicazioni per le imprese di housing sociale, tra le quali la "Social Housing Institutions. Toolkits", a cui FHS si è ispirata per realizzare le guide.

Legenda

Allo scopo di facilitare la lettura, il testo è stato corredato da icone che permettono l'approfondimento di alcune tematiche e la presentazione di progetti promossi dalla Fondazione Housing Sociale.

Box di approfondimento



Collegamento intertestuale a temi non sempre legati direttamente alla gestione sociale, ma indispensabili per la comprensione del processo presentato.

CASO STUDIO Titolo dell'intervento

Con riferimento ai progetti promossi e sviluppati dalla Fondazione Housing Sociale, il caso studio descrive una concreta applicazione del processo illustrato nel capitolo che lo precede.

L'housing sociale è un programma integrato che comprende l'offerta di alloggi, servizi e azioni rivolti a coloro che non riescono a soddisfare sul mercato il proprio bisogno abitativo, per ragioni economiche o per l'assenza di un'offerta adeguata. Figura chiave dell'housing sociale è il "gestore".

Ma chi è e che cosa fa il Gestore Sociale? Quali competenze deve possedere? Quali sono gli aspetti operativi? Come selezionare gli inquilini e coinvolgere i residenti in un progetto di housing sociale?

Questa guida - la prima del suo genere in Italia - descrive le procedure di costruzione della figura del gestore sociale e le variabili che si rivelano condizionanti per il suo sviluppo.

A partire dai progetti, che la Fondazione Housing Sociale sta sviluppando insieme ad altri soggetti esperti nel campo sul territorio nazionale, questo volume entra nel merito di scelte specifiche e concrete senza condurre il discorso verso un modello chiuso, ma anzi con l'obiettivo di spiegare, attraverso gli esempi, come le persone, le condizioni di partenza e le opportunità offerte dal territorio siano elementi imprescindibili per la definizione di un progetto di housing sociale. La guida è un riferimento pratico per chi si avvicina al settore dell'housing sociale e costituisce il primo di una serie di volumi di prossima pubblicazione.

La **Fondazione Housing Sociale**, nata a Milano nel 2004 per promuovere lo sviluppo e il rafforzamento dell'housing sociale seguendo i valori della Fondazione Cariplo, oggi opera su tutto il territorio nazionale con un organico formato da professionisti in parte finanziari e in parte specializzati nel montaggio sociale, urbanistico e architettonico delle iniziative. Ha attivato una rete di collaborazioni che vanno dalla Cassa Depositi e Prestiti a fondazioni di origine bancaria attive nel settore dell'housing sociale a protagonisti del settore dell'edilizia sociale fra cui il mondo della cooperazione abitativa, le EX-IACP e l'imprenditoria edile.

www.fhs.it

con il patrocinio di:



Ministero
dell'Economia
e delle Finanze



 **ALTREconomia**
EDIZIONI
www.altreconomia.it/libri

€ 16,00

ISBN 978-88-6516-053-4



9 788865 116053 4