

Il Gestore sociale cooperativo

Laboratorio di costruzione di un modello di Service Level Agreement Cooperativo condiviso



legacoop
ABITANTI



Roma, 11 maggio 2017

Abitare Toscana

Il gestore sociale cooperativo di FHT

Abitare Toscana è

è il gestore sociale cooperativo del

Fondo Housing Toscano

Fondo comune di investimento immobiliare chiuso, aderente al sistema integrato dei fondi (D.L.112/08) gestito da InvestiRE SGR e promosso dalla Cooperazione di Abitazione Toscana, attivato nel mese di dicembre 2012, piattaforma regionale del Social Housing.

Attuale Patrimonio Immobiliare FHT

nr. 330 u.i. in locazione nei comuni di Firenze e Prato;

nr. 190 u.i. in costruzione nei comuni di Scandicci e Prato;

nr. 600 u.i. in pipeline di investimento nelle province di Firenze, Prato, Pistoia, Pisa e Livorno.

Patrimonio Immobiliare FHT in gestione al 2020: nr. 1.120 u.i.

Attività di Gestione di FHT

Il contratto di Gestione dei Beni Immobili e degli Impianti e di Promozione Sociale è stato sottoscritto unitamente all'atto di Apporto del 14 dicembre 2012 tra Polaris SGR e Abitare Toscana, società di Gestione Immobiliare costituita dai soggetti promotori di FHT (Unica Soc. Coop. di Abitazione, Coop. AbitCoop e Coop. Amicizia) e rinnovato lo scorso 1 marzo 2017.

I servizi contrattualizzati sono:

Property management – Contrattualistica e adempimenti collegati, contabilità e adempimenti fiscali;

Facility mangement – Gestione e controllo delle attività di manutenzione;

Promozione sociale – Informazione e consultazione locatari, prevenzione, pratiche di gestione e risoluzione dei casi morosità.

Oltre all'attività di Gestore Sociale per conto del Fondo, Abitare Toscana è di fatto una sorta di advisor l'individuazione sul territorio toscano di nuove iniziative di Housing Sociale.

Modello di Gestione di FHT

Il modello gestionale contrattualizzato non è il consolidato modello gestionale (rischio morosità in capo alla proprietà) né il classico vuoto per pieno praticato in altre esperienze.

Il contratto non prevede altresì l'attività di start-up di comunità in quanto gli immobili erano già a reddito al momento dell'attivazione del contratto di gestione.

Al fianco dei compensi sul property e del facility management è previsto, a fronte della prestazione di una garanzia locativa, un meccanismo premiante incentivante.

InvestiRE SGR, già Polaris SGR, incassa i canoni locativi e gli oneri accessori.

Il gestore Abitare Toscana garantisce ad InvestiRE SGR l'incasso del 95% del monte canoni annuali e oneri accessori.

Semestralmente viene effettuata la verifica sugli incassi dovuti e sugli effettivi:

in caso di incassi inferiori al 95% Abitare Toscana deve integrare la quota mancante;

in caso di incassi superiori al 95% InvestiRE retrocede al GS la quota eccedente.

Bilancio Gestione di FHT

*Vacancy 2013 - 2016 - **Sfitto storico medio inferiore al 2%** (5 u.i. su 330 u.i.) di cui non amministrativo inferiori allo 0,5%*

*Morosità 2013 – 2016 - **Morosità storica media pari al 3,3%***

*Manutenzioni 2013 – 2016 - **Manutenzioni straordinarie che è stato necessario eseguire pari a circa il 40% del budget previsto***

Community Management di FHT

Anche se contrattualmente non previsto, Abitare Toscana ha innescato dei processi di coinvolgimento degli abitanti di FHT tramite attività di informazione, consultazione e soprattutto di partecipazione/decisionali.

Il risultato: la manifesta volontà da parte degli abitanti di strutturarsi in comunità proprie dei luoghi vissuti con attività di interesse collettivo e supportate del Gestore Sociale, ovvero l'attivazione della Community "In Sala", di Collabit web community, di FabLab Community, di P.U.E. Community.



1

Community Management

Il punto di partenza

Il Community Management

Esiti questionari e primo incontro

ESPERIENZA COOPERATIVA

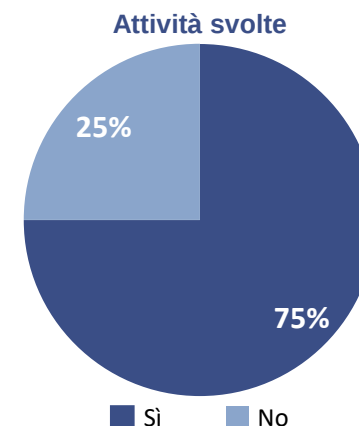
- Il **47% delle attività** proposte di *Community Management* **non viene svolto** dal sistema Cooperativo
- Tra le competenze possedute viene indicata la capacità di attivazione di **attività e iniziative rivolte al quartiere di riferimento**, un lavoro volto alla **costruzione di una rete territoriale di riferimento** (casi di fragilità, morosità, reinserimento lavorativo etc.)

Principali attività non svolte	no
Start Up di comunità	51%
Strutturazione della Governance	46%
Gestione della comunicazione con gli inquilini attraverso sito internet, piattaforme web e bacheche virtuali	42%
Monitoraggio della comunità	38%

ATTIVITA' DI COMMUNITY NEL SIF

- Le Cooperative che hanno esperienza con il SIF svolgono il **75% delle attività di Community Management** prese in esame

Le attività di Community nel SIF
Attività nella fase di pre-insediamento e avvio delle attività
Attività di sportello
Gestione della comunicazione con gli inquilini con vari strumenti di informazione



Il Community Management

Esiti questionari e primo incontro

ATTIVITA' DI COMMUNITY NEL SIF

- Alcune attività di Community **non vengono a volte contrattualizzate** dalla SGR al Gestore Sociale:

Principali attività non svolte	no
Start Up di Comunità	43%
Strutturazione della Governance	27%
Attività di monitoraggio e gestione della comunità	38%

- i principali motivi:
 - Non in linea con la politica aziendale (37%)
 - Altro **soggetto già contrattualizzato** (26%)
 - Mancanza di **fondi** (16%)
 - **Comunità già consolidata** (11%)
 - Mancanza di **competenze** (5%)
 - **Non previsto** nel contratto (5%)

Necessità di **valorizzare le competenze** possedute e di **sviluppare** quelle «carenti», in modo da sostenere la propria **competitività**

2

Community Management

I primi risultati condivisi, temi emergenti e proposte

Il Community Management

Quali strumenti per l'autonomia di gestione degli abitanti

La gestione dello sportello



OBIETTIVI DEL PROGETTO SOCIALE

- Partecipazione degli abitanti per l'attivazione delle attività collaborative e servizi
- La gestione autonoma degli spazi
- Regole condivise

*Monitoraggio del progetto
sociale*

dopo il percorso di accompagnamento

***Riattivazione di una
comunità esistente***

Il Community Management

Quali strumenti per l'autonomia di gestione degli abitanti



ESIGENZA DI SICUREZZA DELLE ATTIVITA' NEGLI SPAZI CONDIVISI

Gli abitanti devono poter svolgere le attività in **sicurezza**, attraverso la stipula di un'assicurazione legata all'uso che si fa degli spazi e alle attività svolte

NECESSITA' DI INDIVIDUARE UN UNICO SOGGETTO RESPONSABILE

Necessità di individuare un **soggetto giuridico**

- che stipuli l'assicurazione e che si prenda la **responsabilità**
- che svolga un'azione di **promozione e sviluppo delle attività**

IL SOGGETTO GIURIDICO DELLE COMUNITA' DI ABITANTI

La « Cooperativa di utenza o di comunità »

- nella quale convergono i soci e le finalità sono descritte nello statuto;
- La mutualità si realizza attraverso la messa a disposizione dei soci di beni e servizi realizzati dagli stessi.

IL COMODATO D'USO QUALE STRUMENTO PER IL PASSAGGIO DI RESPONSABILITA'

Il comodato d'uso diventa uno strumento necessario, legalmente valido per il passaggio di responsabilità dalla proprietà ad un nuovo soggetto che può essere:

- **il Gestore Sociale**
- **Un soggetto terzo gestore**: es. per la gestione di servizi quali lavanderie comuni, palestre etc. etc.
- **Gli abitanti stessi**, la comunità che si costituisce in un soggetto giuridico

Il Community Management

La gestione dello sportello, centro dell'attività del Gestore Sociale



Community Management

- 6 Presa in carico delle **segnalazioni e problematiche** riconducibili al Facility
- 5 Formazione e accompagnamento per **l'uso corretto degli alloggi**
- **2 Ascolto dei bisogni** e delle aspettative degli abitanti
- **3 Informazione e accompagnamento**
- **8 Contenimento del disagio** e supporto alla risoluzione dei conflitti
- **7 Presidio** atto a prevenire, evitare e sanare la **morosità**
- **1 Interfaccia unica con la comunità** e le forme di Governance
- 4 Fondamentali tutte quelle attività a contatto con l'abitante di **problem solving**, dalle manutenzioni e alle questioni sociali.



Property Management

- Gestione della **selezione, commercializzazione e assegnazione degli alloggi** con attivazione di un numero di telefono dedicato
- Gestione del **Turnover**



Facility Management

- Presa in carico delle segnalazioni e problematiche alloggi e parti comuni da parte degli abitanti
- Attivazione di un numero di telefono dedicato

Il Community Management

Riattivazione di una comunità esistente



OBIETTIVI DEL PROGETTO SOCIALE PER LA RIATTIVAZIONE DI UNA COMUNITA'

- **Valorizzare** spazi comuni e cortili sottoutilizzati
- Concretizzare **valori di mutualità**
- **Esternalità positive** al contesto nel quale il progetto si inserisce

QUALE RITORNO?

- **SOCIALE**: si migliora la qualità della vita degli abitanti
- **ECONOMICO**: E' più facile assegnare gli alloggi se nel caseggiato ci sono rapporti di buon vicinato e di mutuo aiuto
- **REPUTAZIONALE**: il passaparola come strumento di comunicazione principale per aumentare la base sociale e assegnare nuovi alloggi



*Quale remunerazione per il
Community Management?*

A maggior ragione necessità di supportare l'azione del Community Management in contesti periferici che hanno bisogno di essere valorizzati e presidiati

Il Community Management

Dopo il percorso di accompagnamento



RUOLO DEL GESTORE

- 3 Gestione dello sportello
- 4 Kit accoglienza
- 1 Ascolto e ri- orientamento del progetto sociale
- 5 Report attività da parte degli abitanti
- 2 Promozione e supporto di momenti di accoglienza tra comunità e nuovi abitanti



RUOLO DELLA COMUNITA'

- Adesione al progetto sociale
- Promozione di momenti di accoglienza tra comunità e nuovi abitanti
- Attivazione e partecipazione alle attività condivise