



11 MAGGIO '17

ROMA • Sala Basevi Legacoop

IL GESTORE SOCIALE COOPERATIVO

COME INFRASTRUTTURA
DELL'HOUSING SOCIALE

Promosso
e organizzato da



Realizzato
con il contributo di





Il Gestore Sociale Cooperativo

Senso di un percorso
Prospettive dell'offerta cooperativa

Rossana Zaccaria

Presidente Legacoop Abitanti



Prospettive dell'Offerta Cooperativa di Gestione Sociale

Perché il Gestore Sociale?

Perché il Gestore Sociale Cooperativo?

Come si è strutturata

l'offerta di Gestione Sociale Cooperativa?





Prospettive dell'Offerta Cooperativa di Gestione Sociale

Perché il Gestore Sociale?

Finalità dell'Housing Sociale

L'Housing Sociale viene rappresentato a tutti i livelli:

- come un sistema in grado di offrire una risposta abitativa;
- come una forma di presidio sociale e di welfare.

Nel 2016 l'analisi dei dati del Global Impact Investing Network, che – con JP Morgan – pubblica periodicamente lo studio di riferimento nel settore delle iniziative ad impatto sociale, consente di classificare il Sistema Integrato dei Fondi (SIF) al terzo posto in ordine dimensionale (al primo posto si colloca la World Bank).

Ciò che contraddistingue un investimento a impatto sociale è la **capacità di sostenere contemporaneamente processi di sviluppo, innovazione e inclusione sociale**, ovvero reperire risorse aggiuntive per sostenere interventi sperimentali di innovazione che altrimenti non verrebbero finanziati.

Sull'operazione che riguarda l'Housing Sociale si colloca una **grande aspettativa** in termini di capacità di sostenere un accesso alla casa e contemporaneamente di promuovere dei contesti generativi di socialità.

In questo senso **l'Housing/Abitare** viene inteso come **un processo**.



Prospettive dell'Offerta Cooperativa di Gestione Sociale

Finalità dell'HS e Ruolo della Gestione

Rispetto agli esiti attesi dell'Housing Sociale si stanno sviluppando metriche e indicatori per misurare, verificare, e monitorare in maniera robusta l'esito di queste operazioni. Ad esempio:

- Social Return On Investment (SROI) è un procedimento strutturato con il fine di comprendere, determinare e gestire il valore degli outcome sociali, economici e ambientali generati da un'attività o un'organizzazione;
- Rating Sociale – messo a punto da Avanzi per gli interventi nell'ambito del FIA (che nella valutazione attribuisce il 30% di valore alla Gestione Sociale) ;
- Network Analysis..... e altri.

I contenuti di novità dei progetti abitativi di HS si collocano:

- dal lato della **domanda** in una diversificazione dell'utenza (anziani, giovani, migranti, forme temporanee di abitare..)
- dal lato dell'**offerta** in una capacità di creazione di servizi alla comunità.

Questa visione comporta evidentemente:

- **uno spostamento dell'attenzione dalla produzione edilizia alla gestione;**
- **la necessità di un gestore sociale competente a sostenere una funzione complessa;**
- **l'idea che la gestione non sia un'azione residuale, interstiziale, accessoria, ma che sia un'attività stabile, continuativa di valorizzazione degli asset immobiliari e di produzione di valore sociale.**



Prospettive dell'Offerta Cooperativa di Gestione Sociale

Perché il Gestore Sociale Cooperativo?

Una pratica consolidata

Legacoop Abitanti gestisce attualmente un patrimonio a proprietà indivisa di **32.000 alloggi**

Lombardia	18.500
Emilia Romagna	7.060
Piemonte	6.470

Federabitazione gestisce **5.000 alloggi**

Una pratica in progress

Il modello si sta evolvendo attraverso il confronto con nuovi target abitativi e nuovi contesti.

Il mondo cooperativo ha una posizione rilevante all'interno del Sistema Integrato dei Fondi:

- ✓ **circa 2500 alloggi gestiti**
- ✓ FIL, FASP, Fondo Housing Toscano, Fondo Residenze Social Housing, ParmaSocialhouse, Social housing Cascina Merlata, Fondo Immobiliare CaGranda



Prospettive dell'Offerta Cooperativa di Gestione Sociale

Gestione Sociale Cooperativa come Gestione Integrata

La specificità della gestione cooperativa sta nella capacità di integrare orizzontalmente le competenze di **Property, Facility e Community Management** in un **unico interlocutore** per gli abitanti e per la proprietà.

L'idea fondante è che una gestione cooperativa che si qualifica come **Gestione Integrata** possa garantire nel lungo periodo:

- la costruzione e la **tenuta della comunità** (opportunità per il territorio);
- un **fattore di sicurezza per gli investitori** sia per il mantenimento del livello qualitativo degli immobili sia per la realizzazione degli obiettivi di rendimento.





Prospettive dell'Offerta Cooperativa di Gestione Sociale

Il Laboratorio

Legacoop Abitanti e Fondazione Housing Sociale hanno intrapreso un percorso di approfondimento delle attività del gestore con l'obiettivo di:

- fare un bilancio delle sperimentazioni in corso nei diversi contesti di SH;
- costruire **un protocollo condiviso tra le cooperative** a disposizione di tutti i soggetti che intendono operare nella gestione di immobili di housing sociale;
- **creare le condizioni per offrire servizi di qualità in quelle aree dove sono in corso altre iniziative di sviluppo del FIA e che attualmente non sono in grado di offrire servizi di Gestore sociale adeguatamente strutturati.**

Partecipanti:

32 cooperative – 80 persone

Il percorso in quattro incontri ha attraversato in maniera analitica per ciascun ambito:

- **compiti, responsabilità, procedure** con l'intento di ridurre l'incertezza rispetto alle responsabilità dei diversi attori, aumentare la comunicazione con l'inquilino, migliorare l'efficienza generale del servizio





Prospettive dell'Offerta Cooperativa di Gestione Sociale

Output: Service Level Agreement Cooperativo



Nel Laboratorio si sono confrontati in maniera analitica esperienze, contratti, punti di vista con un lavoro di facilitazione e poi di restituzione dei risultati da parte di FHS.

Il risultato raggiunto è l'elaborazione di un Service Level Agreement Cooperativo, che essenzialmente:

- offre **soluzioni migliorative** rispetto a procedure complesse;
- definisce degli **standard** di qualità del servizio;
- definisce delle condizioni economiche del servizio in relazione alla qualità.

Il risultato atteso è che un livello prestazionale così definito riesca a raggiungere più obiettivi:

- garantire la **riduzione dei margini di rischio della redditività** per gli investitori;
- garantire la **sostenibilità economica** dell'attività dell'operatore gestore;
- **produrre qualità sociale**.



Prospettive dell'Offerta Cooperativa di Gestione Sociale

Network Nazionale

Il Laboratorio ha prodotto due strumenti:

- il **Service Level Agreement** esito del Laboratorio, curato da FHS che verrà codificato e presentato con una pubblicazione con il supporto del Politecnico di Milano Dipartimento ABC – Architettura, Ingegneria delle Costruzioni e Ambiente Costruito Prof. Angela Pavesi (Gestione del Costruito) .
- un **Network Nazionale** di soggetti che mettono a disposizione il proprio know-how sugli aspetti più complessi rispetto a futuri progetti di Housing Sociale.



La rete ha conferito a Finabita (la società di servizio di Legacoop Abitanti) **un mandato di scouting** dei nuovi progetti e di approfondimento su tre temi:

- ✓ numero di alloggi e caratteristiche delle iniziative;
- ✓ come affrontare il tema delle garanzie;
- ✓ modalità di applicazione il modello.





Modalità di “Esportazione” del modello di Gestione

Rispetto ai nuovi **interventi al Sud** nell'ambito del FIA andrà valutata e discussa:

- una redditività potenzialmente più incerta;
- un contesto sociale e reddituale più fragile;
- un ambito territoriale con caratteristiche diverse dagli interventi realizzati dal FIA in centri urbani del centro-nord.

Questo richiede una consapevolezza e una corresponsabilità da parte di tutti gli attori coinvolti.

Il network cooperativo è disponibile a:

- approfondire condizioni e modalità operative;
- a mettere a disposizione attori competenti con degli strumenti gestionali in grado di accompagnare a distanza soggetti locali.



Prospettive dell'Offerta Cooperativa di Gestione Sociale

Gestione Sociale – Patrimoni Pubblici – Territori

Nuovi scenari di attività

Il tema del Gestore Sociale evidentemente si pone come centrale anche rispetto alla gestione del patrimonio residenziale pubblico da parte di soggetti privati e costituisce un'ulteriore opportunità di sviluppo imprenditoriale e di qualificazione di questa attività.

Alcune leggi Regionali sulla casa (ad esempio L.r. 16/2016 della Lombardia) segnalano un cambiamento, proponendo una nuova interpretazione delle politiche abitative, che passano da questione prevalentemente edilizia a questione che rientra appieno nella sfera del welfare

“I sistemi di accreditamento che si stanno sviluppando anche da un punto di vista del sistema pubblico - legati anche alle nuove leggi regionali sulla casa - definiscono il perimetro di una nuova attività imprenditoriale.

In questa cornice, il **sistema di accreditamento** è il dispositivo che potrà in essere le migliori condizioni possibili affinché l'incontro tra problema e attori produca risultati davvero efficaci.

La gestione dei servizi abitativi diventa un servizio di natura multidimensionale, che richiede nuove competenze in grado di rispondere a una domanda sempre più complessa, profondamente connessa con l'inclusione e la coesione sociale.” Ricerca di [Avanzi](#), per conto di

[Eupolis Lombardia](#)

- La Cooperazione di Abitanti sta già da anni sperimentando in varie forme anche questa attività.

GRAZIE!

Promosso
e organizzato da



Realizzato
con il contributo di

