

CITTÀ E URBANISTICA

Social housing, emerge la nuova figura del «gestore sociale»: una guida per capire chi è e cosa fa

Alessandro Arona

Gestore di immobili ma anche di servizi, e mediatore di conflitti: Legacoop abitanti e Fondo Housing spiegano le esperienze e l'Abc della "professione"

Accompagnare l'ingresso degli abitanti negli alloggi di edilizia sociale, mediare i conflitti, gestire eventuali morosità, promuovere iniziative "di comunità" o servizi condivisi.

Sono alcuni dei compiti del «Gestore Sociale», una nuova figura professionale (società di servizi più che singoli "professionisti") che il volume appena pubblicato da Bruno Mondadori sostiene essere già una realtà e soprattutto in forte potenziale espansione.

Il libro (186 pagine), «Cambiare l'abitare cooperando (il gestore sociale cooperativo infrastruttura dell'housing sociale e del welfare urbano)», è frutto di un lavoro a molte mani da parte di autori facenti capo a Legacoop Abitanti (cooperative di abitazione), Finabita (società di consulenza e servizi controllata da Legacoop abitanti), Fondazione Housing sociale (Fondazione Cariplo, Milano) e Politecnico di Milano, con il contributo di Coopfond e Cooperhousing.

Questa guida alle esperienze e alla "figura" del gestore sociale nasce in sostanza dalla doppia esperienza da una parte del "social housing" 2008, il piano pubblico-privato di edilizia sociale promosso dal Fondo Investimenti per l'abitare (Fia) controllato da Cassa Depositi e prestiti al 50%; e dall'altra dall'esperienza delle cooperative di abitazione, sia quella storica (dall'inizio del Novecento) per l'edilizia abitativa sociale (case in proprietà cooperativa a prezzi calmierati o in locazione agevolata) sia quella più recente proprio a supporto delle case in social housing realizzate tramite il fondo Fia, fatta anche di gestione di immobili e di servizi per l'abitare comune.

L'esperienza del social housing - si comprende leggendo il volume - ha fatto emergere l'esigenza da parte degli investitori di social housing (fondazioni, banche, fondi pensione, privati), di una "buona e professionale" gestione non solo degli immobili (property e facility management in senso tradizionale: gestione degli affitti e dei servizi per gli immobili) ma anche delle persone che in esse ci vivono. Sviluppare cioè spazi e servizi comuni, far crescere la socialità o addirittura il "senso di comunità" in chi ci vive, favorire l'integrazione tra culture e soggetti diversi, gestire e attenuare i conflitti, ebbene tutto questo è nell'interesse degli stessi investitori, perché spinge le persone a contribuire maggiormente alla tutela dei beni comuni e degli edifici, e dunque ne preserva e/o accresce il valore.

D'altra parte è emerso anche molte di queste professionalità, la capacità cioè di costruire, gestire e "far vivere" complessi abitativi, si trovano nel mondo delle cooperative di abitazione, infatti attive tramite le loro società di servizi in progetti promossi dal FIA (Fondo social housing) in 10 regioni (Piemonte, Toscana, Umbria, Lazio, Lombardia, Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Puglia, Marche, Basilicata), per impegni di circa 300 milioni di euro e la realizzazione di circa 3.000 alloggi.

Grandi le potenzialità di sviluppo della figura del Gestore sociale secondo gli autori: «La funzione e il ruolo del Gestore Sociale Cooperativo - si legge nell'introduzione - assume un valore rilevante nella prospettiva dello sviluppo delle iniziative del FIA nei contesti nei quali è maggiore il livello di tensione abitativa e il disagio socio-economico e nei quali il fabbisogno di azioni per la comunità è componente essenziale della missione e degli obiettivi attesi, come quelli legati allo sviluppo dell'housing sociale nelle regioni del Sud Italia».

IL SOCIAL HOUSING, I NUMERI DEL FIA

Pescando dalla prefazione a cura di Paola Dalmonte (CdP Investimenti Sgr) vediamo cos'è e a che punto è il progetto social housing avviato nel 2008 dal Governo Berlusconi III.

«Da oltre otto anni Cassa Depositi e Prestiti è impegnata a promuovere e sostenere lo sviluppo dell'edilizia privata sociale, il cosiddetto housing sociale, attraverso un fondo di fondi, il **Fondo Investimenti per l'Abitare (FIA)**, di cui è investitore di riferimento (con 1 miliardo di euro capitale, pari a circa il 50% della dotazione finanziaria complessiva di 2.028 miliardi di euro), nonché gestore attraverso la controllata **CDP Investimenti Sgr**. Oltre a CDP, sono investitori del FIA il Ministero Infrastrutture e Trasporti (140 milioni di euro), le principali banche nazionali, primarie compagnie di assicurazione e alcuni tra i principali enti previdenziali italiani.

L'attività di CDP nello sviluppo dell'housing sociale si estrinseca attraverso un **Sistema Integrato di Fondi (SIF): 30 fondi immobiliari locali**, gestiti da 9 primarie Società di Gestione del Risparmio (Sgr), che hanno come investitore di riferimento il FIA (con quote comprese tra il 60% e l'80% del capitale totale) e come co-investitori gli stakeholder

locali del territorio, in primis le fondazioni locali di origine bancaria (tra cui la Fondazione Housing sociale di Milano), ma anche Regioni, Province, Comuni, Cooperative di Abitazione e sviluppatori privati.

L'offerta del SIF riguarda **a regime (anno di previsione il 2020) oltre 270 interventi su tutto il territorio nazionale per oltre 20.000 alloggi sociali e 8.500 posti letto in residenze temporanee e studentesche**, riservati a quella fascia di popolazione che ha un reddito superiore a quello richiesto per accedere alle liste dell'edilizia residenziale pubblica (ERP) ma ha difficoltà a soddisfare sul mercato il proprio bisogno abitativo, o per la presenza di prezzi/canoni troppo elevati o per la carenza di un'offerta adeguata. Ad oggi sono **30 i fondi immobiliari locali avviati e pienamente operativi** su tutto il territorio nazionale e **170 i progetti realizzati o in corso di realizzazione**.

L'offerta del SIF si connota per una prevalenza di locazione a canone calmierato e per una formula innovativa che non si limita a fornire l'alloggio ma favorisce l'accesso al welfare di comunità, cioè ad una rete stabile di servizi sociali e di relazioni umane, fondate sui principi della condivisione e della solidarietà, che rappresentano un vero e proprio nuovo modello dell'abitare».

GESTORE SOCIALE, UN CASO

Saltando la parte più tecnica sulla modellistica teorica che caratterizza la professione di gestore sociale (la parte del volume a cura del Politecnico), peschiamo invece un caso concreto di social housing realizzato dal Fia e gestito dal mondo di Legacoop abitazioni, tra quelli riportati nel capitolo 4 delo volume.

Complesso «Cenni di cambiamento», Milano, via Gabetti 15

Anno di realizzazione: 2013

Alloggi: 122 alloggi (canone sociale, moderato, convenzionato, convenzionato con Patto di futura vendita), 9.000 mq Slp;

Non residenziale: 9 unità non residenziale (unità commerciali e servizi locali urbani), 900 mq Slp, e uno spazio a servizio di 1.700 mq Slp denominato Cascina Torrette, assegnato a Mare Culturale Urbano srl, un centro di produzione artistica che svolge attività di bar e ristorante, co-working, attività teatrali, concerti.

Negli spazi commerciali e di servizi trovano posto:

- Gelati Naturale, che propone una gelateria con rosticceria
- Consorzio SIR, che propone un poliambulatorio con servizi di riabilitazione e neuropsichiatria infantile
- La Camomilla, che propone un erboristeria con laboratori di bellezza
- Oasi del Piccolo Lettore, che propone una libreria per bambini
- Saman, che propone una latteria – bar con inserimento di donne adulte in difficoltà
- Arte e Terapia, che propone laboratori e percorsi terapeutici attraverso diverse forme d'arte.

Previsti poi tre "servizi integrativi all'abitare", ovvero spazi comuni ad uso di tutti gli abitanti in comodato d'uso all'associazione degli abitanti OG15.

Gestore sociale: la proprietà dell'intervento è di **InvestiRE Sgr**, società di gestione del Fondo Immobiliare housing sociale Lombardia, che ha affidato con contratto a «DAR=Casa» società cooperativa le funzioni di Gestione Sociale integrata. E cioè: property, facility e "community" management degli immobili, meno le attività di Property che non riguardano l'interfaccia con l'inquilinato (es. fatturazione, monitoraggio riscossione canoni).

Dar Casa si avvale di 5 addetti, uno per ciascuno di questi ruoli: property, facility, building management, community, coordinamento.

Ecco in sintesi **le attività di Community e Gestione Sociale Integrata:**

- Accompagnamento all'ingresso degli abitanti: stipula del contratto di locazione e consegna alloggio come primo momento di accoglienza e conoscenza reciproca. Informazione e orientamento delle famiglie rispetto ai servizi e ai contributi del territorio
- Gestione della morosità: monitoraggio dei pagamenti, azioni di prevenzione e contenimento del debito, a partire dalla difficoltà nel pagamento dell'affitto, comprensione delle problematiche del nucleo familiare e accompagnamento alle soluzioni ove possibile, definizione dei piani di rientro
- Gestione di problematiche complesse (es. la sicurezza): ascolto individuale e collettivo, emersione dei diversi punti di vista, prioritizzazione delle esigenze, aumento del presidio sociale, apposizione elementi tecnici di chiusura, valutazione delle competenze e possibilità di spesa, rateizzazioni
- Gestione dei conguagli in sede di consuntivo: colloqui individuali per conguagli a debito alto con comprensione dei comportamenti che possono essere alla base dei consumi alti, rateizzazione concordata
- Accompagnamento al percorso di start up della comunità condotto da FHS per la gestione degli spazi comuni e la costituzione dell'associazione degli abitanti OG15
- Facilitazione delle relazioni e della comunicazione tra i diversi gruppi di appartenenza (abitanti, associazione OG15, commercianti, Enti del Terzo Settore, Mare Culturale Urbano srl). Mediazione dei conflitti per una migliore convivenza
- Supporto all'associazione OG15 o ad altri gruppi di abitanti nella costruzione di una o più rappresentanze degli abitanti



url: <http://www.ediliziaeterritorio.ilsole24ore.com/art/citta-e-urbanistica/2018-04-03/social-housing-emerge-nuova-figura-gestore-sociale-guida-capire-chi-e-e-cosa-fa-143806.php?uid=AEKRY1RE#esterni>