



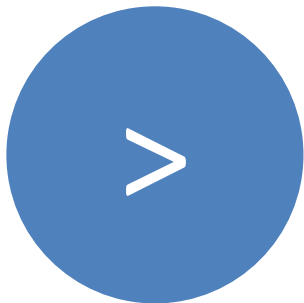
[nomisma.it](http://nomisma.it)

# La pratica della Mediazione Sociale nell'attività di gestione del patrimonio ERP

*Risultati dell'indagine rivolta alle Aziende Casa associate a Federercasa*

Roma, 7 febbraio 2018

## I temi



1. Alcuni dati di contesto socio-economico e di mercato
2. Ruolo e prospettive della Mediazione Sociale
3. Risultati dell'indagine sulle Aziende Casa

1

## Alcuni dati di contesto socio-economico e di mercato

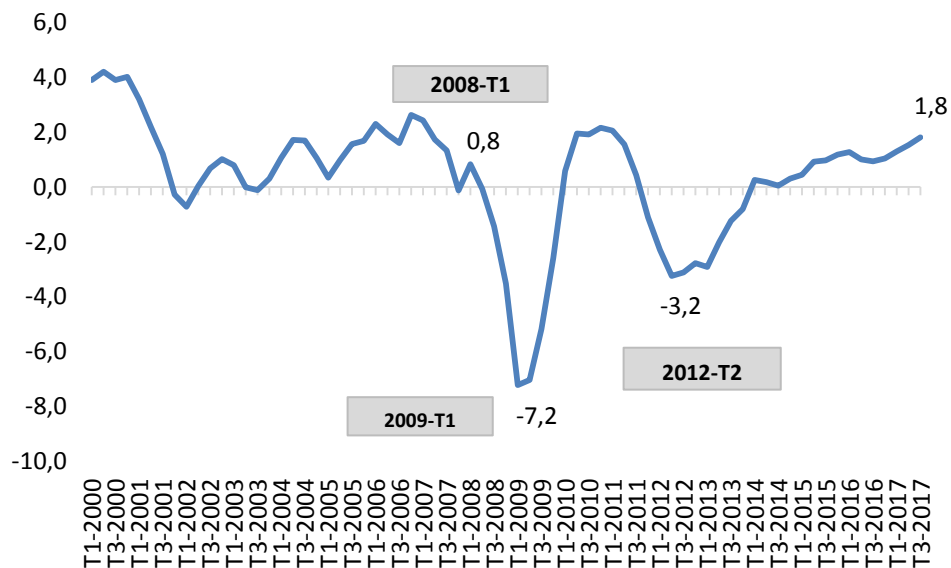
Negli ultimi 10 anni l'economia italiana ha vissuto due profondi momenti recessivi che hanno duramente provato il tessuto sociale del Paese. Nel primo trimestre 2009 il PIL ha registrato infatti una caduta verticale (-7,2% su base annua), che ha segnato il punto più profondo della prima recessione (causata dai mutui subprime). Il picco minimo della seconda recessione (causata dalla crisi dei debiti sovrani) si è poi registrato nel secondo trimestre 2012 (-3,2% annuo).

Nel primo trimestre 2014 il PIL è tornato a crescere, dapprima con tassi prossimi allo zero, fino a registrare nel terzo trimestre del 2017 (ultimo dato disponibile) il risultato migliore degli ultimi 15 mesi (+1,8% annuo).

Le previsioni indicano che al 2022 il PIL pro-capite non avrà ancora recuperato i livelli pre-crisi (2007).

**PIL: cosa è successo dal 2000 a fine 2017?**

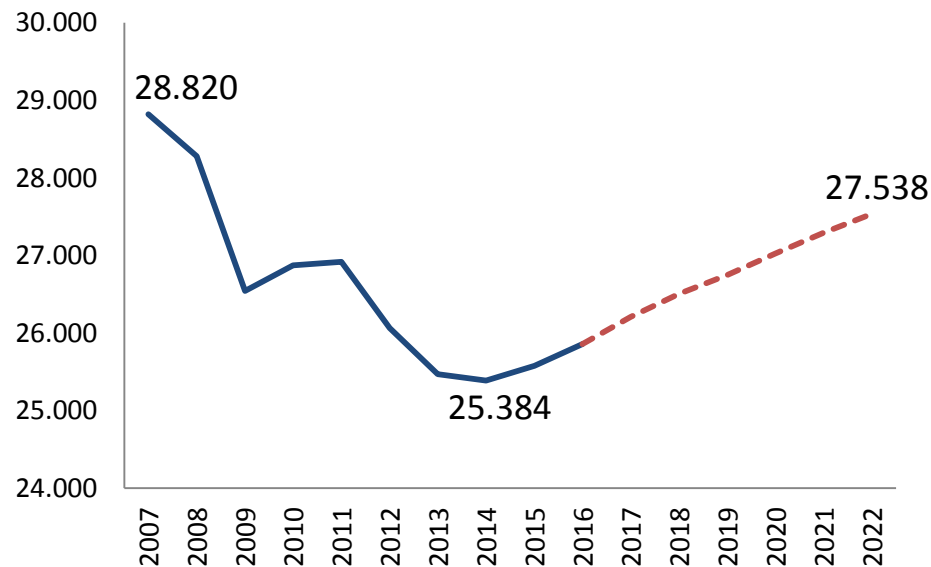
Variazione % tendenziale



Fonte: Istat, gennaio 2018 (stima preliminare)

Nota: PIL espresso in valori concatenati con anno di riferimento 2010, corretto per gli effetti di calendario e destagionalizzato.

**PIL pro-capite reale al 2022:  
ancora in recupero rispetto al dato pre-crisi**



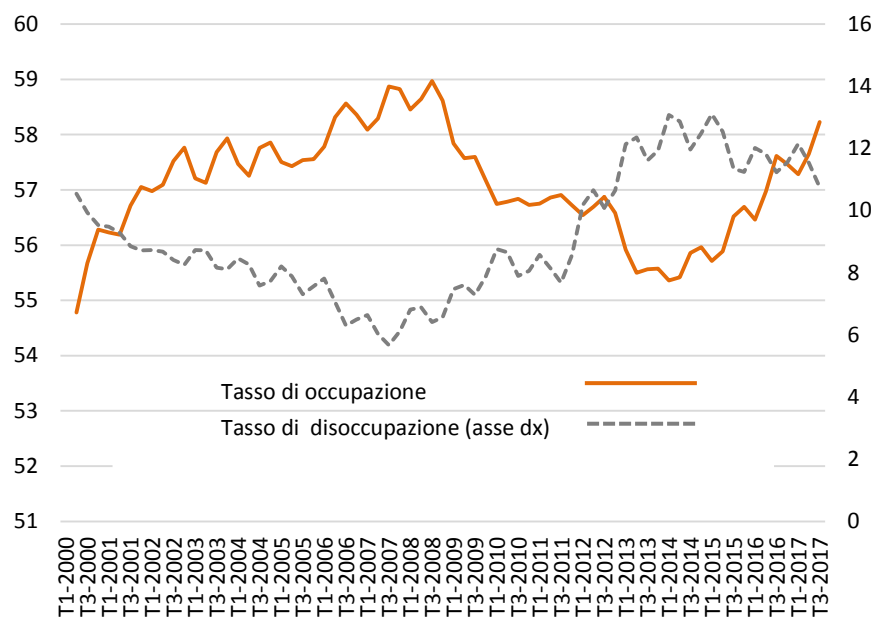
Nota: il PIL pro-capite al 2022 è stimato ipotizzando un tasso di crescita annuo del PIL dell'1%.

Fonte: elaborazioni Nomisma su previsioni FMI

- Dal picco del 2007, il tasso di occupazione inizia a diminuire e quello di disoccupazione a crescere. L'inversione della tendenza è iniziata intorno al 2014 per entrambi gli indicatori e prosegue ancora oggi.
- Il tasso di disoccupazione è progressivamente aumentato dal 2008 al 2012 per raggiungere nel 2013 quota 12%; dal 2015 il tasso ha iniziato a decrescere assestandosi al terzo trimestre 2017 su 11,2%.

### Italia – Tasso di occupazione e di disoccupazione

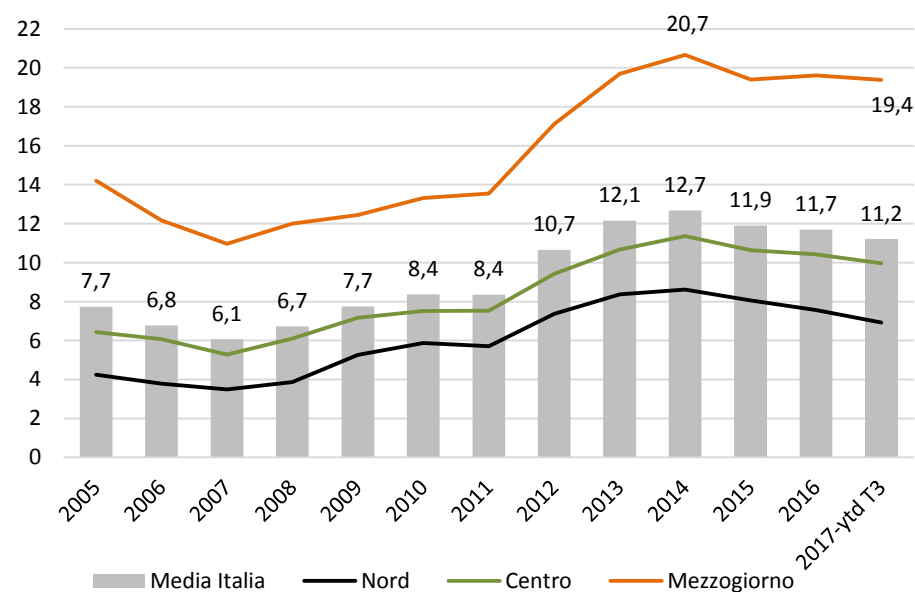
Valori %; media mobile a 2 termini; dati trimestrali 2000-2017



Fonti: elaborazioni Nomisma su dati Istat (dicembre 2017)

### Italia – Tasso di disoccupazione per ripartizione geografica

Valori %; dati annuali 2005-2016 e trimestrali 2017



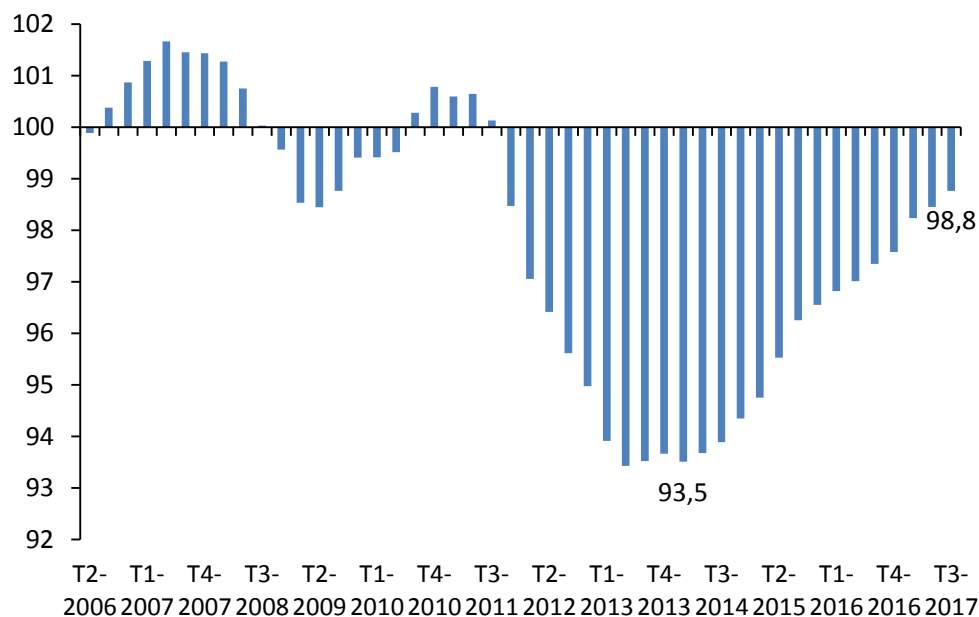
Fonti: elaborazioni Nomisma su dati Istat (dicembre 2017)

**Per consentire il mantenimento del tenore di vita, a fronte di redditi stabili, le famiglie si sono orientate verso strategie di erosione del risparmio e di dismissione degli investimenti.**

- Negli ultimi dieci anni la capacità di spesa delle famiglie è drasticamente diminuita.
- Dal 2008 inoltre è progressivamente aumentata la quota di coloro che non riescono a risparmiare. Nel gennaio 2013 il 34,2% delle famiglie italiane dichiarava di dovere intaccare i risparmi e fare debiti. Ad oggi (dato di ottobre 2017) tale dato è diminuito, continuando tuttavia a rappresentare il 17,3% del Paese.

**Italia – Spesa per consumi delle famiglie**

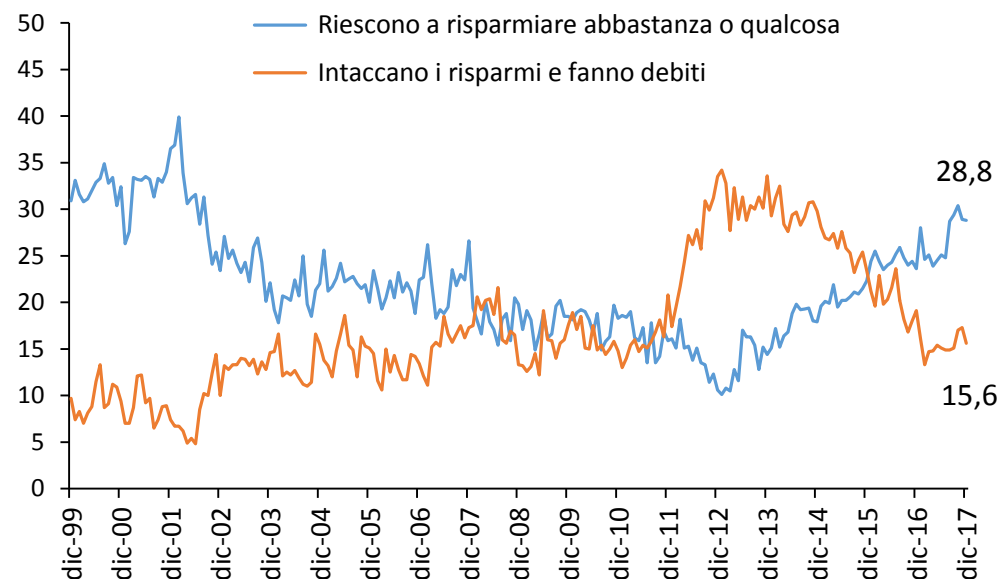
numeri indice: 2010 = 100; dati trimestrali



Fonti: elaborazioni Nomisma su dati Istat

**Italia – Famiglie che riescono e non riescono a risparmiare**

Valori %; dati mensili



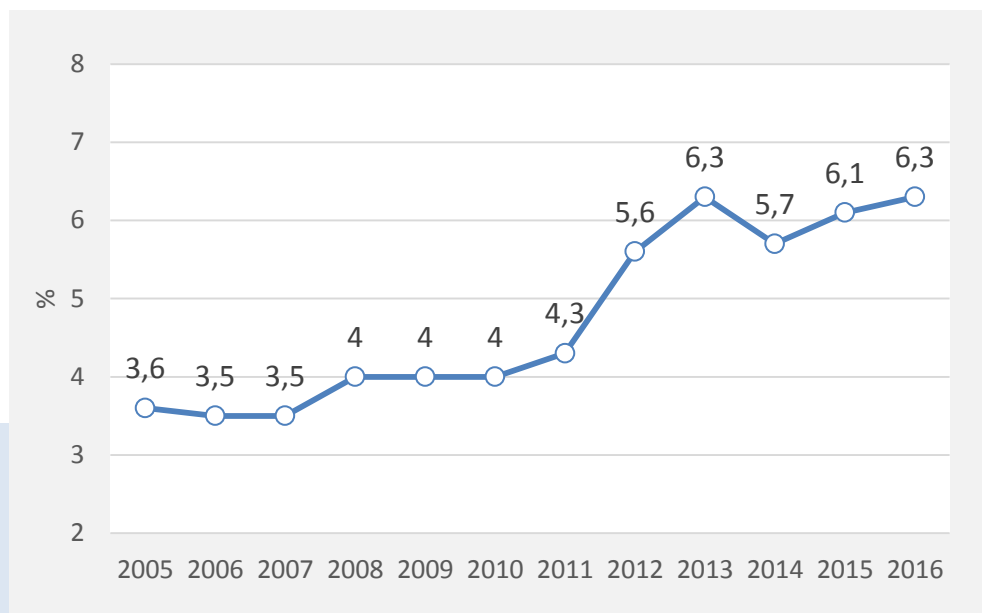
- A consuntivo dell'anno 2017 si registra un aumento della **disuguaglianza economica e del rischio di povertà o esclusione sociale**.
- Si stima che in Italia siano 1 milione e 619 mila le famiglie in condizione di **povertà assoluta** nel 2016 (**ultimo dato disponibile**), per un totale di **4 milioni e 742 mila persone**.

### Alcuni dati:

- Le famiglie con 5 o più componenti sono le più esposte al rischio di povertà o esclusione sociale (43,7% sul totale «famiglie povere»).
- Ma per le famiglie con 1 o 2 componenti la condizione di povertà è cresciuta negli ultimi anni.
- La ripartizione Sud e Isole continua ad essere l'area del Paese con l'incidenza più elevata sul totale famiglie (8,5%).

*Nota: L'incidenza della povertà assoluta è calcolata sulla base di una soglia corrispondente alla **spesa mensile minima necessaria** per acquisire un paniere di beni e servizi che, nel contesto italiano e per una famiglia con determinate caratteristiche, è considerato essenziale a uno standard di vita **minimamente accettabile**.*

**Incidenza di povertà assoluta familiare**  
(per 100 famiglie con le stesse caratteristiche)



Fonti: elaborazioni Nomisma su dati Istat  
(ultimi dati disponibili)

Al dato di povertà assoluta si somma la componente di popolazione a rischio di povertà o esclusione sociale che rappresenta il 30% della popolazione.

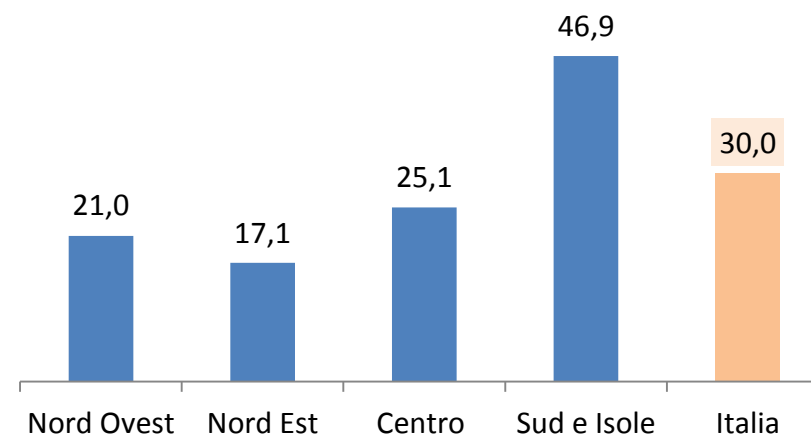
**Famiglie in stato di povertà assoluta**  
(migliaia di unità e valori % su totale famiglie; 2016)

|                    | Nord   | Centro | Sud e Isole | Italia |
|--------------------|--------|--------|-------------|--------|
| Famiglie povere    | 609    | 311    | 699         | 1.619  |
| Famiglie residenti | 12.306 | 5.299  | 8.192       | 25.797 |
| Quota %            | 4,9%   | 5,9%   | 8,5%        | 6,3%   |

**Incidenza di povertà assoluta per tipo di Comune**  
(valori %; 2016)

|  | Nord | Centro | Sud e Isole | Italia |
|--|------|--------|-------------|--------|
| Centro Area Metropolitana                                    | 5,5  | 3,7    | 5,8         | 4,9    |
| Periferia Area Metropolitana e Comuni con 50.001 ab. e oltre | 4,2  | 7,4    | 11,1        | 7,1    |
| Altri Comuni fino a 50.000 ab.                               | 5,2  | 6,4    | 7,8         | 6,3    |

**Rischio di povertà o esclusione sociale**  
(per 100 individui con le stesse caratteristiche; 2016)



(\*) **Rischio povertà**: famiglie con un reddito disponibile equivalente nel 2015 (anno di riferimento dei redditi) inferiore alla soglia di rischio di povertà, fissata al 60% della mediana della distribuzione individuale del reddito equivalente disponibile.

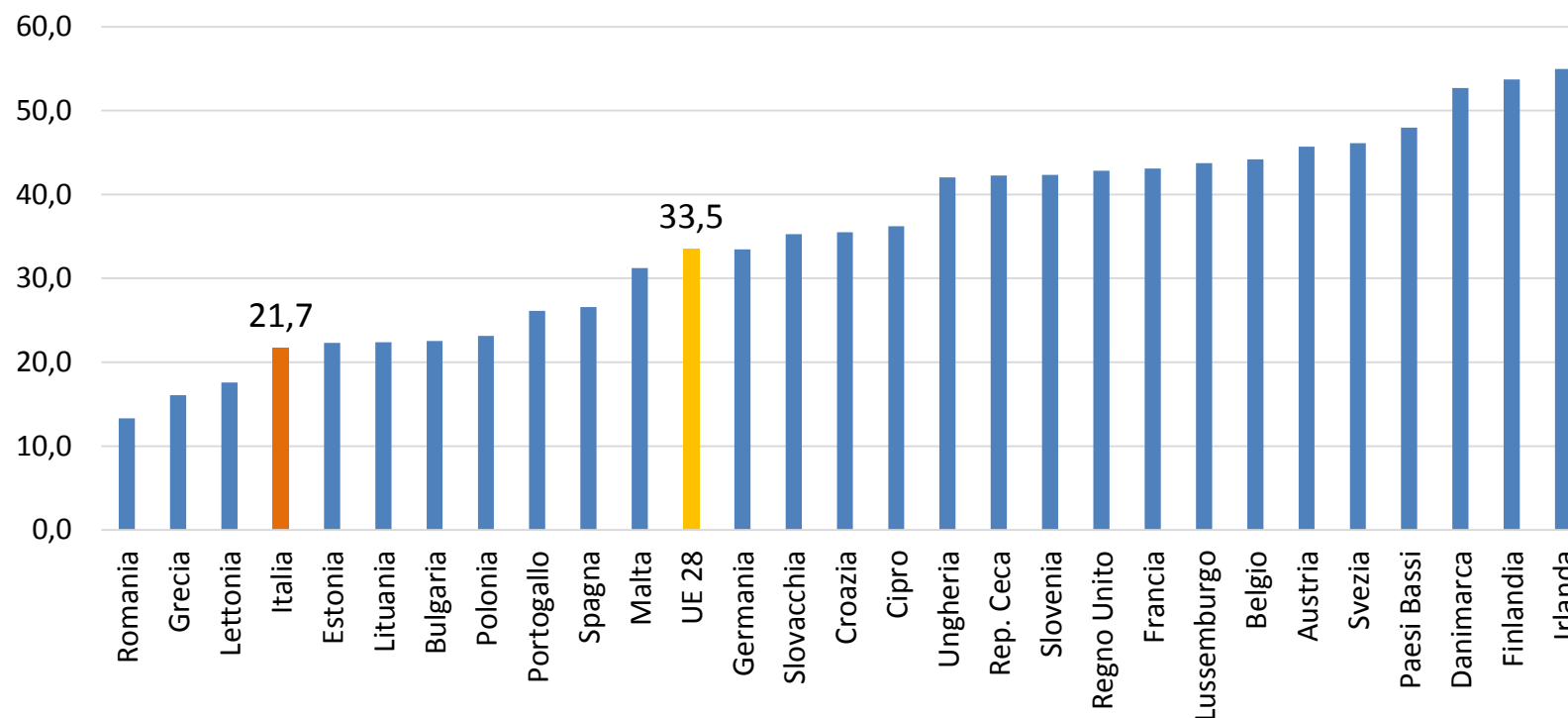
Fonti: elaborazioni Nomisma su dati Istat



In un contesto di fragilità, un ruolo fondamentale per il recupero verso una condizione di maggiore competitività e uguaglianza di opportunità dovrebbe essere quello delle **POLITICHE PUBBLICHE**. Su questo fronte sembra mancare la capacità di valutare e quindi riorientare le politiche pubbliche secondo criteri di maggiore efficacia.

Un esempio eclatante emerge dai dati sull'impatto dei trasferimenti sociali (escluse le pensioni), sulla riduzione della povertà nei diversi Paesi europei. In Italia le risorse dedicate alle politiche sociali riescono a ridurre il numero di famiglie a rischio povertà di circa il 21% (fig. 3.7), a fronte di una media europea del 33%. La distanza rilevante non è solo dalle prevedibilmente più efficaci democrazie nordiche, anche dalla Francia (43%), dal Regno Unito (42%) e dalla Germania (33%).

### Impatto dei trasferimenti sociali (escluso le pensioni) sulla riduzione della povertà (minor numero di famiglie a rischio di povertà sul totale, in %; 2015)



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Eurostat

### LOCAZIONE NON ERP - DISAGIO ACUTO

**1,708 milioni di famiglie (41,8%) in disagio economico**

**0,417 milioni di famiglie uscirebbero dalla fascia di disagio a fronte del pagamento del canone pari a 320 €/mese – limite «medio» per la sostenibilità ERS)**

#### Caratteristiche più frequenti

- Famiglie italiane
- Capofamiglia Coniugato
- Pluri-componente
- Capofamiglia fino a 34 anni e 55-64 anni
- Capofamiglia operaio e impiegato
- Classi medie di reddito (15.000-26.000 €/anno)
- Qualche difficoltà a far fronte alle spese mensili
- Poche famiglie in ritardo sul pagamento dei canoni
- Pagano un canone di locazione medio alto (> 450 euro/mese)

***Famiglie giovani e adulte in condizioni economiche al limite della sostenibilità***

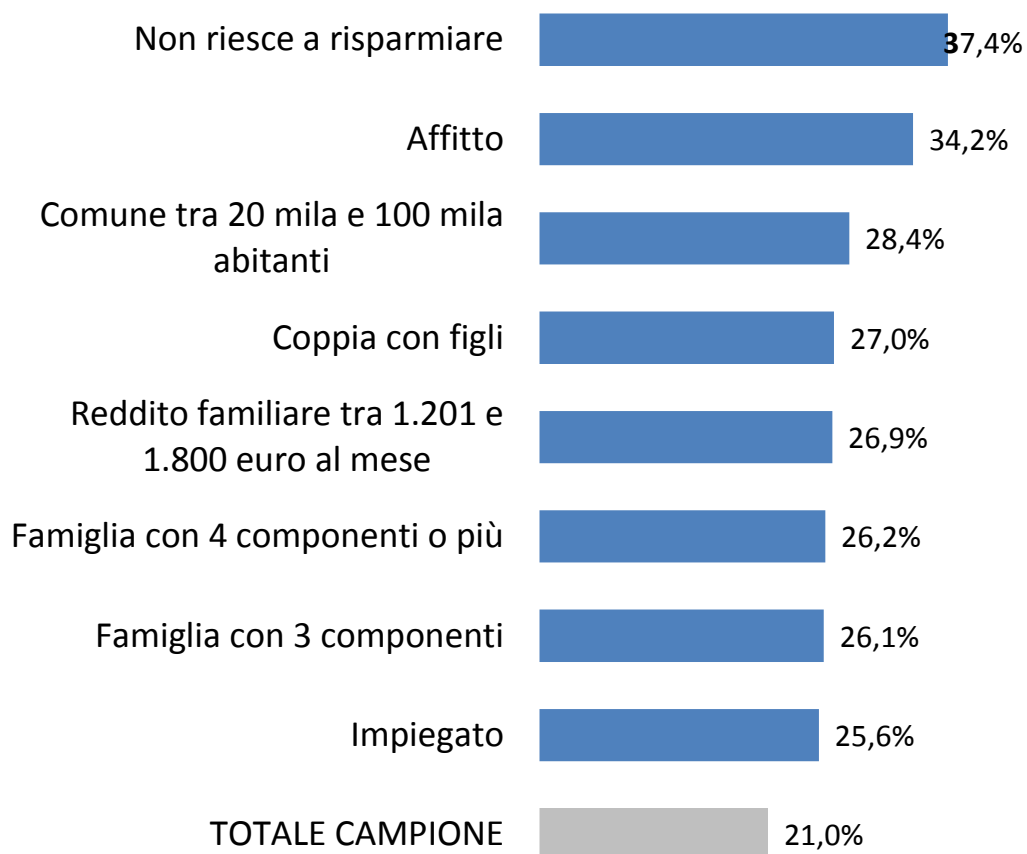
**1,291 milioni di famiglie in disagio economico acuto**

#### Caratteristiche più frequenti

- Famiglie straniere
- Capofamiglia separato/divorziato e vedovo/a
- Single
- Capofamiglia di 35-44 anni e anziani
- Non occupato e pensionato
- Classi basse di reddito familiare
- Molta difficoltà a far fronte delle spese mensili
- Corrispondono canoni esigui
- Molto diffuso il ritardo nel pagamento del canone

***Famiglie giovani/adulte e anziani soli in condizioni economiche e lavorative problematiche***

### Principali caratteristiche di chi ha necessità di acquistare casa, ma non ha le risorse economiche necessarie



### Fascia di reddito di chi ha intenzione di accendere un mutuo in caso di acquisto di un'abitazione nei prossimi 12 mesi

| Reddito netto mensile familiare                | Numero di famiglie | Incidenza (%) |
|--|--------------------|---------------|
| Fino a 1.200 euro al mese                      | 309.000            | 18%           |
| Tra 1.201 e 1.800 euro al mese                 | 367.000            | 22%           |
| Tra 1.801 e 2.400 euro al mese                 | 614.000            | 36%           |
| Tra 2.401 e 3.500 euro al mese                 | 301.000            | 18%           |
| Oltre 3.500 euro al mese                       | 108.000            | 6%            |
| <b>Totale</b>                                  | <b>1.699.000</b>   | <b>100%</b>   |
| <b>Reddito medio netto mensile (€)</b>         |                    | <b>2.024</b>  |
| Numero medio di componenti                     |                    | 2,8           |
| Reddito medio netto mensile per componente (€) |                    | 926           |

Fonte: Nomisma, Indagine alle famiglie, 2017

### PATRIMONIO GESTITO

#### 806 mila alloggi gestiti

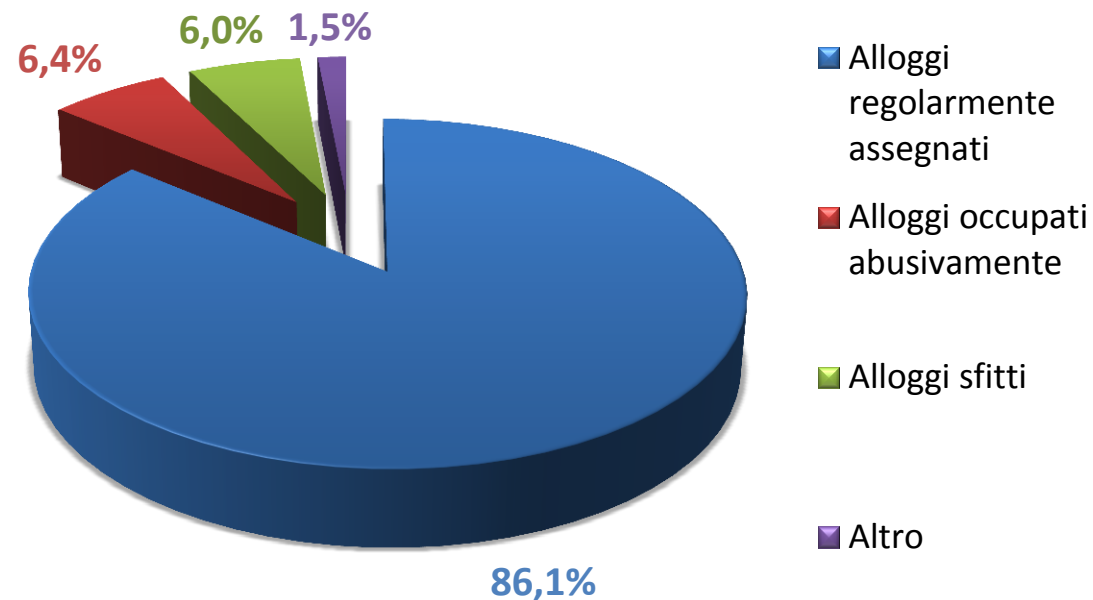
- 759 mila alloggi in locazione ERP
- 47 mila alloggi a riscatto

#### 25 mila alloggi Non ERP gestiti

#### 270 mila altre unità immobiliari

#### 2,2 milioni di abitanti (*utenti ERP e Non ERP*)

### Utilizzo del patrimonio in locazione



Fonte: Federcasa

2

## Ruolo e prospettive della Mediazione Sociale

Nei fabbricati di Edilizia Residenziale Pubblica la conflittualità è sempre più spesso intrecciata a condizioni di marginalità o di disagio sociale. Le Aziende Casa sono chiamate ad affrontare e prevenire i conflitti laddove questi si manifestano, favorendo percorsi che permettano ai cittadini di assumersi responsabilità e di attivarsi per gestirli.

## Gli strumenti della Mediazione Sociale

**PERCORSO DI INFORMAZIONE** e condivisione con i residenti finalizzato a promuovere e ribadire i valori della convivenza, della cooperazione, del riconoscimento reciproco, della solidarietà

**SPAZIO DI INCONTRO** – fisico e ideale – dove le persone interessate si danno la possibilità di confrontarsi e di gestire un conflitto con la presenza e l'aiuto di una terza persona


**PERCORSO DI ACCOMPAGNAMENTO** volto a favorire l'emergere delle risorse più positive tra gli abitanti, promuovendo la concezione del vicinato come solidarietà attiva e stimolando un nuovo protagonismo per una migliore convivenza


## Le Aziende Casa ricoprono il ruolo di «Mediatore sociale»?

A questo interrogativo risponde il presente contributo che fa sintesi dell'indagine rivolta alle Aziende associate a Federcasa sul tema della «*Mediazione Sociale*».


### Le risorse in capo alle Aziende Casa


#### LA MEDIAZIONE SOCIALE PREVEDE LA CONOSCENZA DEI CONTESTI TERRITORIALI, DEI QUARTIERI, DEI CONDOMINI

 Avere un profilo della comunità o dell'utente stesso è di grande importanza per indirizzare gli interventi nella maniera più corretta ed efficace.

 La enorme varietà di contesti ed operatività che contraddistingue la gestione dell'edilizia residenziale pubblica a livello nazionale ha certamente come riflesso, per queste tematiche, una grande ricchezza di analisi ed esperienze.


#### LA MEDIAZIONE SOCIALE INTEGRA L'OFFERTA DI SERVIZI IMMOBILIARI GESTITI DALLE AZIENDE CASA

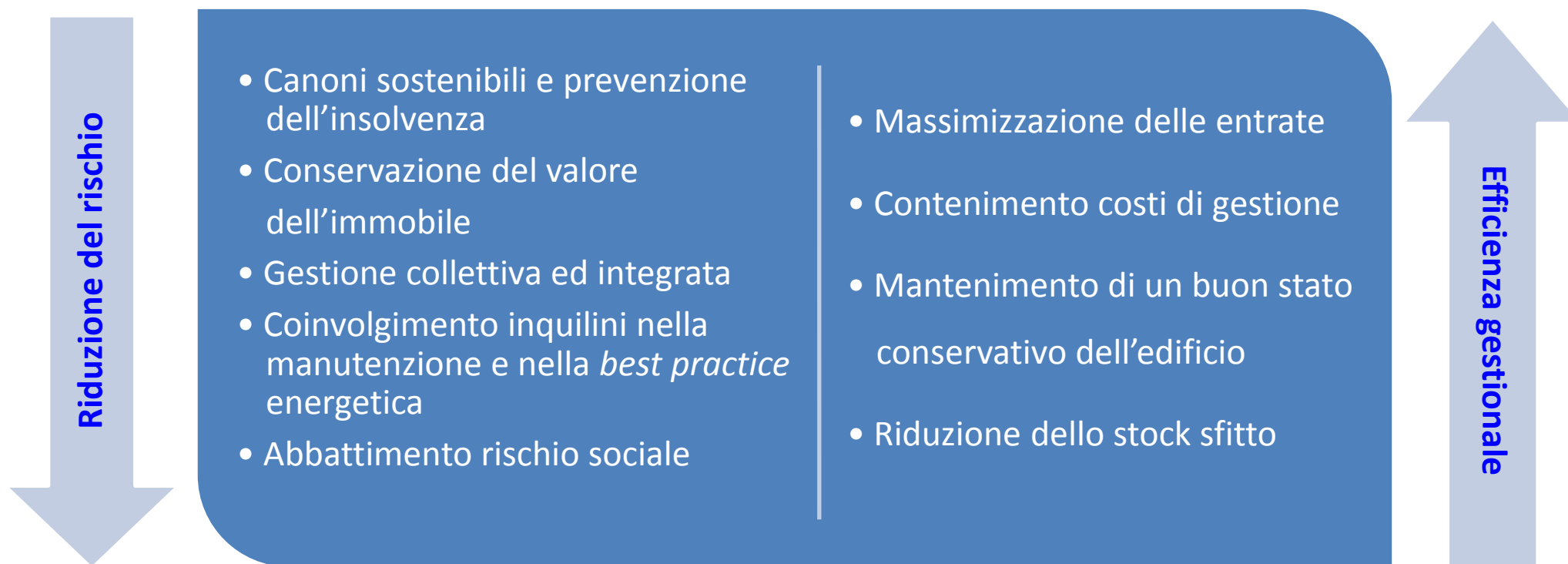
 Oltre all'insieme delle attività connesse all'amministrazione degli immobili si innesca l'attività di gestione delle relazioni tra e con le persone che abitano quegli immobili.

 Si tratta di intervenire al fine di integrare la dimensione economica con quella sociale.

#### LA MEDIAZIONE SOCIALE DIVENTA UNO STRUMENTO PER MIGLIORARE L'EFFICIENZA GESTIONALE

 Attraverso l'attività di mediazione sociale si perseguono obiettivi di efficienza gestionale.

 Minore degrado progressivo del bene comune.  
Prevenire e sanare situazioni di morosità e inadempienza.  
Ridurre lo stock di patrimonio sfitto.





3

## Risultati dell'indagine sulle Aziende Casa

- ❑ L'indagine è stata effettuata nel periodo novembre – dicembre 2017 su un panel di **56 Aziende Casa** che hanno risposto ad un questionario strutturato sull'attività di Mediazione/Accompagnamento Sociale in termini di servizi svolti e modelli organizzativi adottati.
- ❑ In Italia le Aziende Casa associate a Federcasa sono 83 (Enti ex-IACP); il **panel oggetto di analisi** rappresenta il 68% del totale aziende e il 73% del totale alloggi gestiti.
- ❑ Il patrimonio gestito dalle aziende del panel è pari a circa 688.000 unità immobiliari (ERP, non ERP e immobili non residenziali).
- ❑ La **funzione di mediazione sociale non è diffusa** in modo omogeneo tra le Aziende del panel: si osservano rilevanti differenze tra ripartizioni geografiche, rango urbano e Aziende per dimensione del patrimonio gestito.



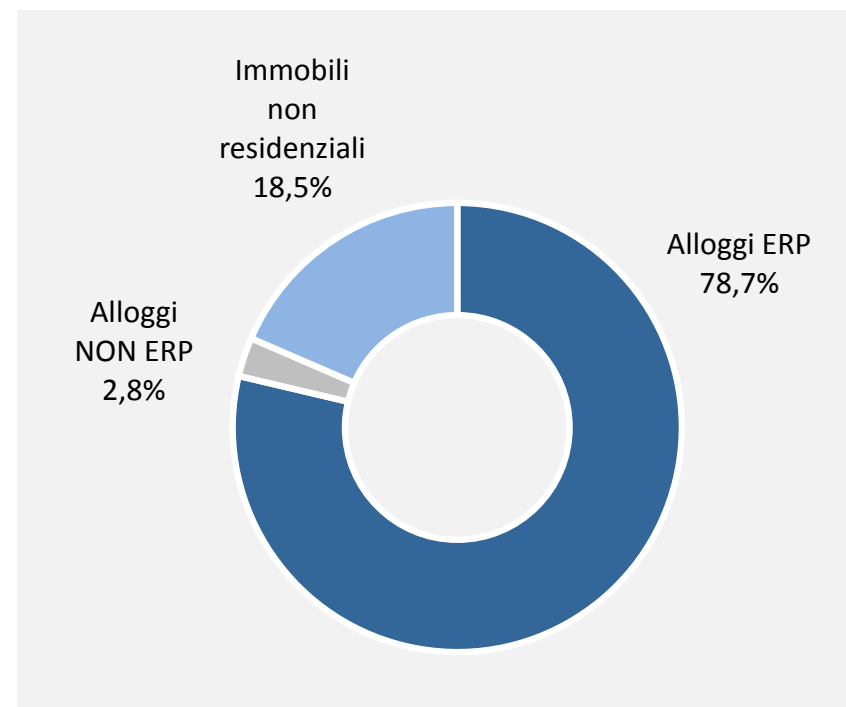
- Le **Aziende del panel** gestiscono un patrimonio totale in locazione pari a oltre **560 mila unità immobiliari residenziali** (ERP e non ERP), oltre a 127 mila unità immobiliari non residenziali.
- I residenti negli alloggi gestiti sono circa 1 milione, di cui circa 980 mila residenti in alloggi ERP (98%).

## Patrimonio gestito in locazione dalle Aziende del PANEL (2017)

| IMMOBILI Panel            | Numero         | Quota %     |
|---------------------------|----------------|-------------|
| Alloggi ERP               | 541.751        | 78,7%       |
| Alloggi NON ERP           | 19.374         | 2,8%        |
| Immobili non residenziali | 127.378        | 18,5%       |
| <b>Totale</b>             | <b>688.503</b> | <b>100%</b> |

| RESIDENTI Panel   | Numero           | Quota %     |
|-------------------|------------------|-------------|
| Residenti ERP     | 979.601          | 97,7%       |
| Residenti NON ERP | 23.096           | 2,3%        |
| <b>Totale</b>     | <b>1.002.697</b> | <b>100%</b> |

## Distribuzione del patrimonio gestito per tipologia

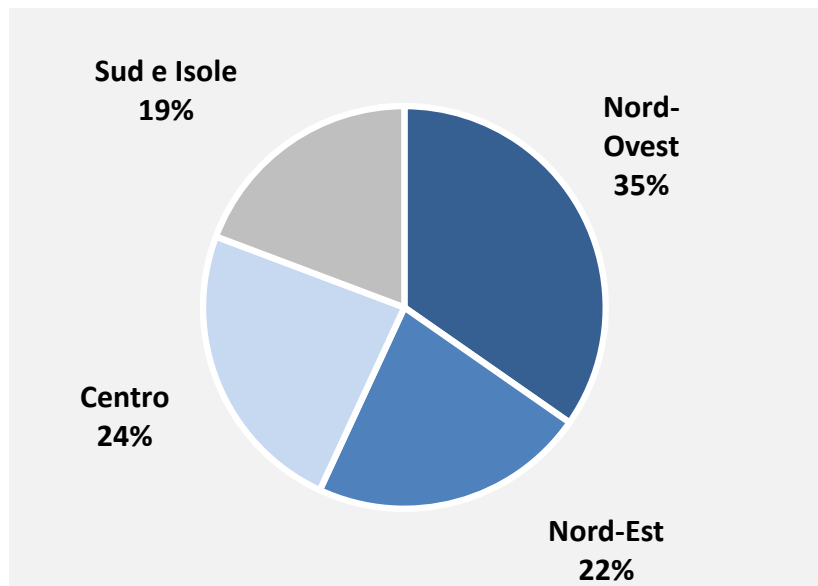


Fonte: Indagine Nomisma per Federcasa, gennaio 2018

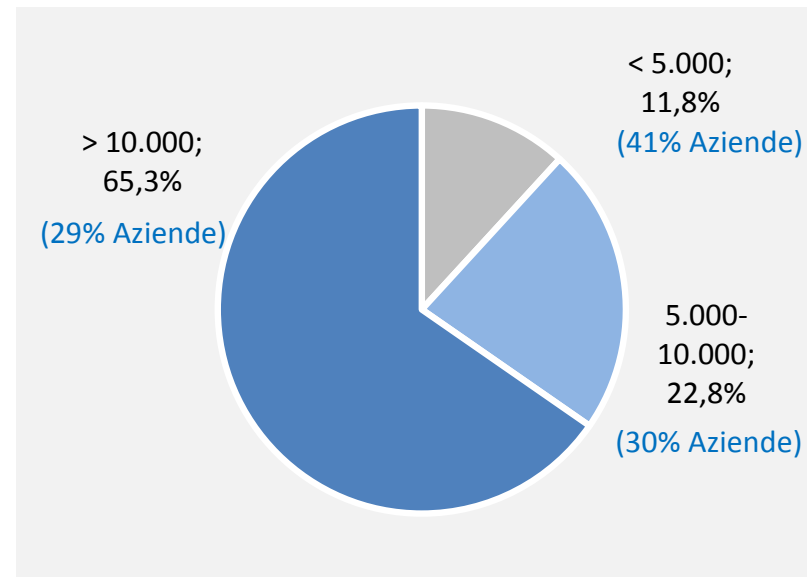
## Patrimonio gestito in locazione /2 – Distribuzione geografica

- Il panel oggetto di analisi è rappresentato da Aziende di tutte le ripartizioni italiane. Il Nord Ovest e il Centro pesano più delle altre due ripartizioni a causa della presenza di grandi Aziende quali ALER Milano, Milano MM e Roma (capoluogo e provincia).
- Il panel è stato suddiviso in classi dimensionali sulla base del numero di alloggi ERP gestiti dalle singole Aziende: fino a 5.000; tra 5.000 e 10.000; oltre i 10.000.
- Le Aziende del panel che gestiscono più di 10.000 alloggi ERP (29% del panel) gestiscono il 65% del totale degli alloggi ERP. Circa un quarto (24%) del loro patrimonio riguarda immobili non residenziali.

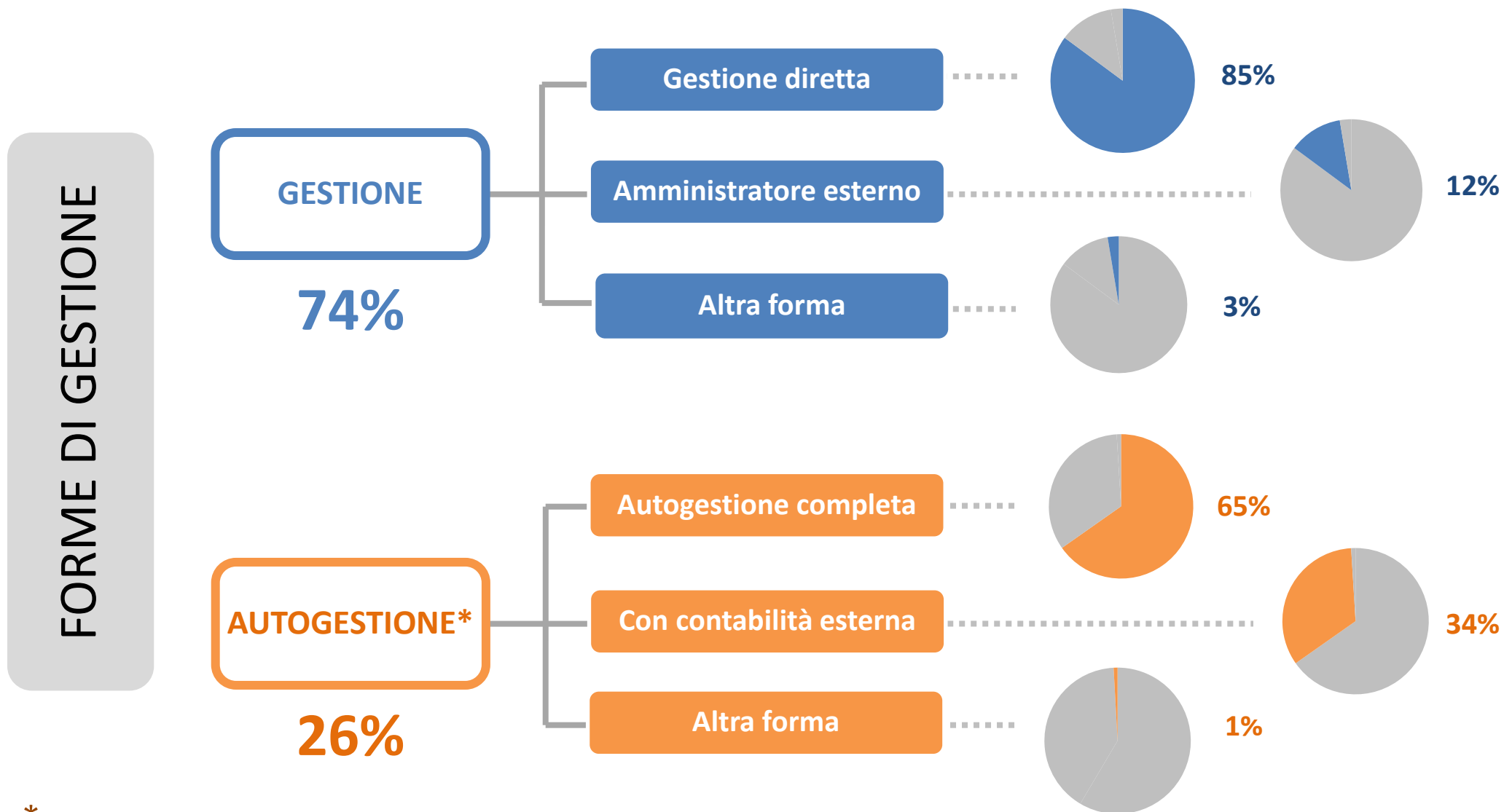
**Alloggi ERP delle Aziende del panel per ripartizione geografica (%)**



**Distribuzione immobili per classe dimensionale\* di alloggi ERP (2017)**



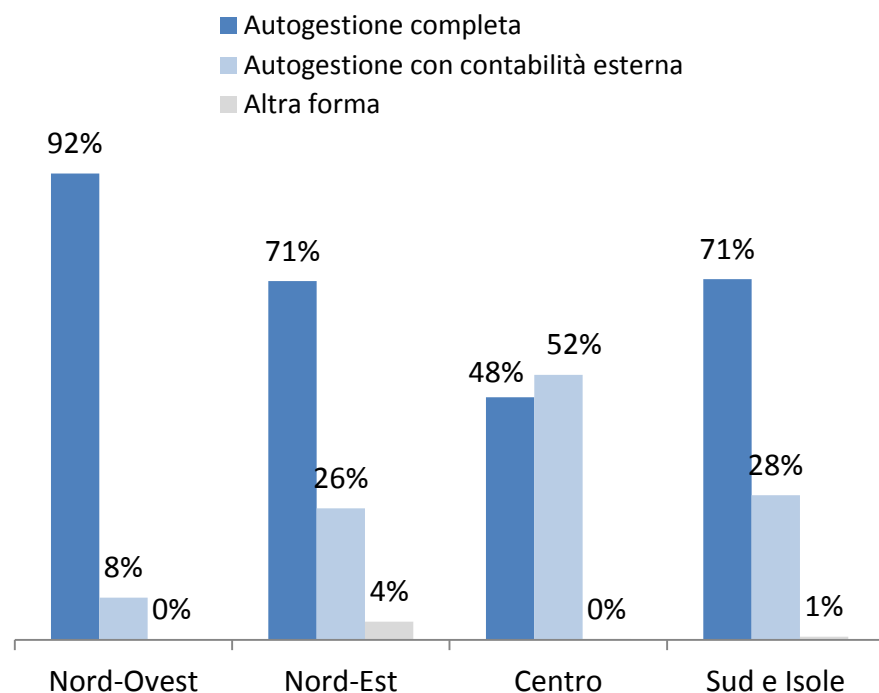
\* La classe dimensionale è riferita al patrimonio delle Aziende in termini di numero di alloggi ERP



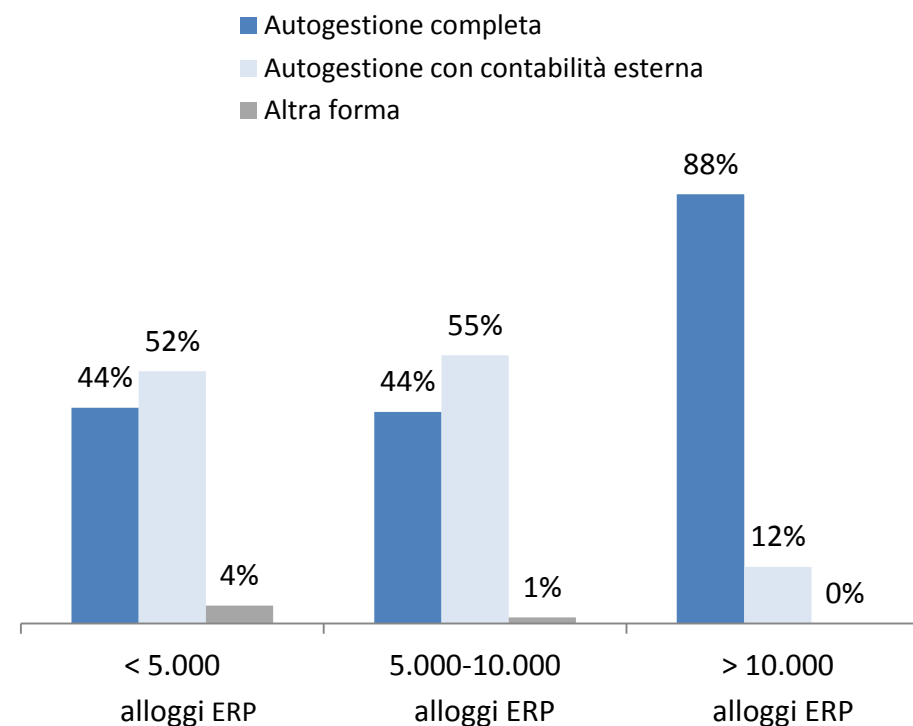
\* Per autogestione si intende la gestione diretta da parte degli utenti (condomini).  
Da questa tipologia di gestione sono esclusi i condomini misti.

# Forme di GESTIONE del patrimonio ERP e non ERP - **AUTOGESTIONE**

**Forme di AUTOGESTIONE degli alloggi ERP e NON ERP per ripartizione geografica**  
(% numero di alloggi sul totale autogestione per ripartizione)



**Forme di AUTOGESTIONE degli alloggi ERP e NON ERP per classe dimensionale dell'Azienda**  
(% numero di alloggi sul totale autogestione per classe)

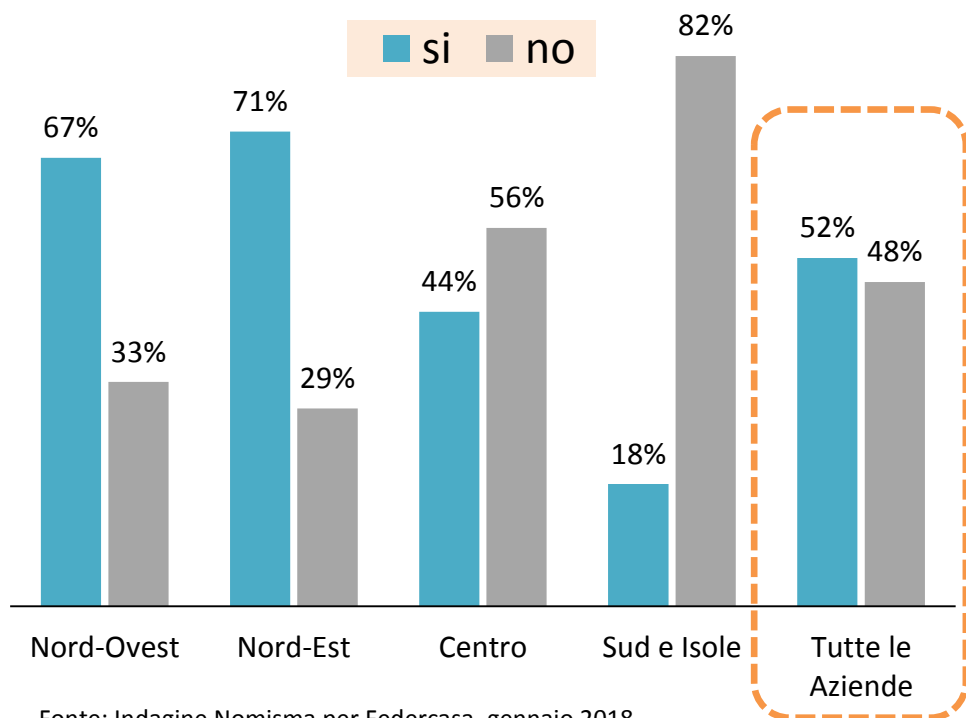


Fonte: Indagine Nomisma per Federcasa, gennaio 2018

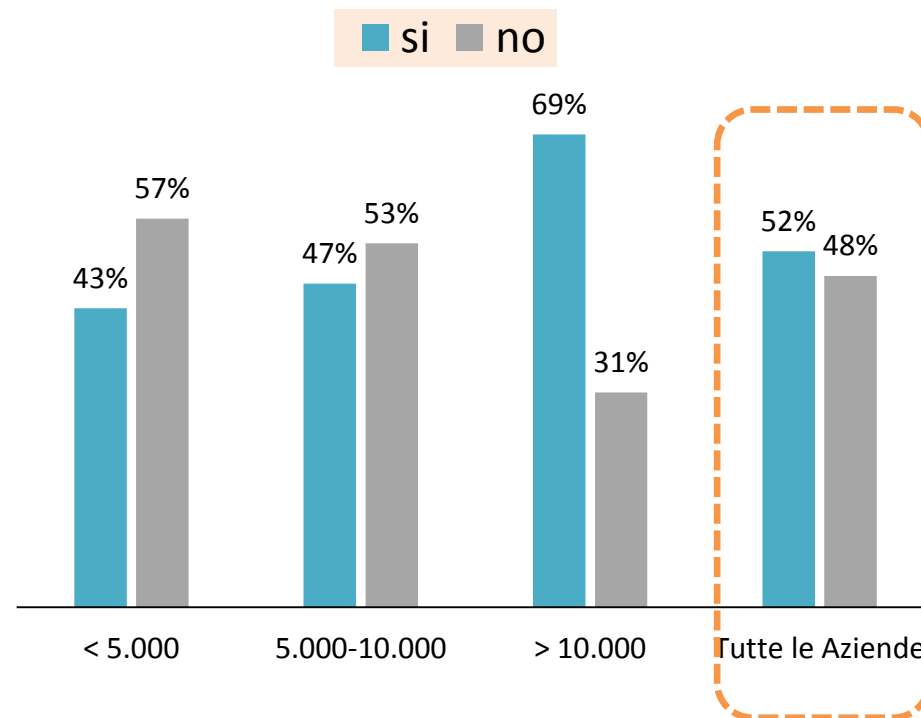
## Domanda - Nella sua Azienda viene svolta attività di mediazione sociale o accompagnamento all'abitare?

- Le Aziende che dichiarano di svolgere mediazione sociale superano appena la soglia del 50% del panel. L'attività di Mediazione Sociale è via via più diffusa al crescere della dimensione del patrimonio gestito.
- Esiste un *gap* Nord – Sud che può essere colmato grazie al trasferimento di esperienze e buone pratiche in uso nel Nord Italia.

Presenza di attività di mediazione sociale per RIPARTIZIONE GEOGRAFICA



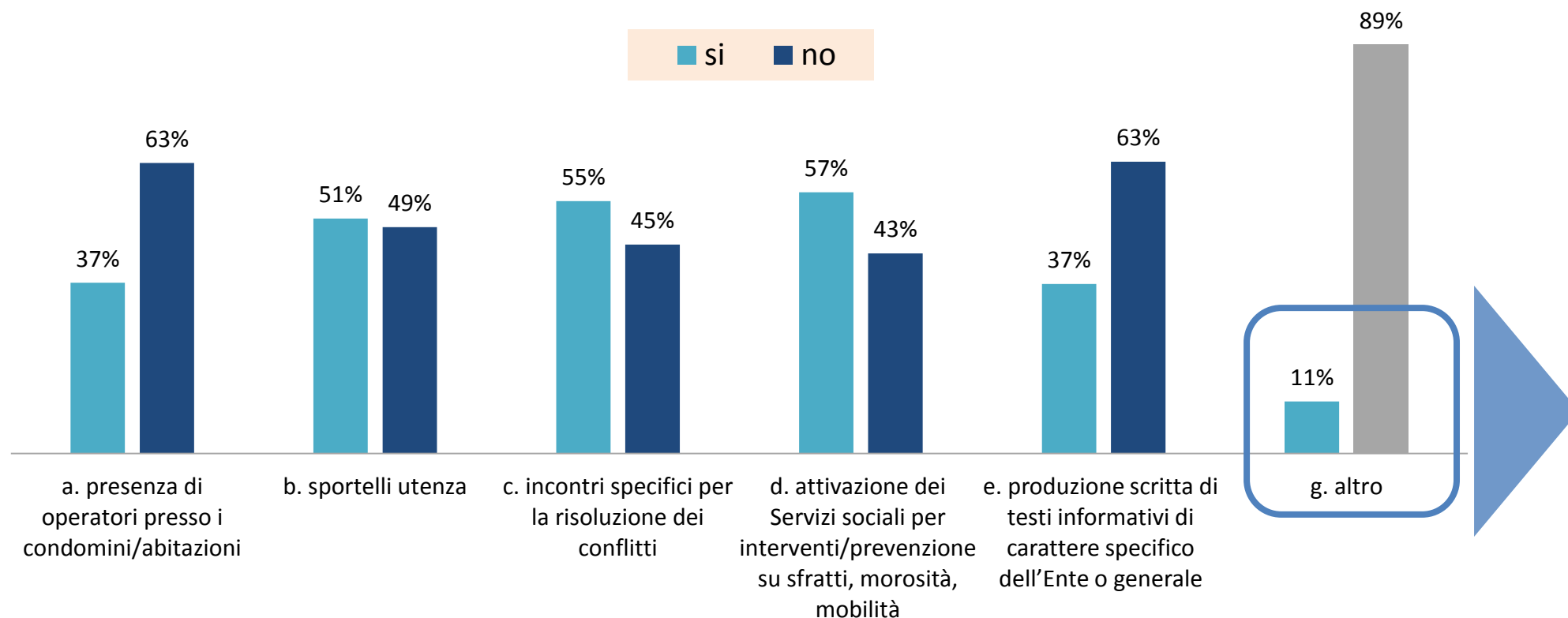
Presenza di attività di mediazione sociale per CLASSE DIMENSIONALE dell'Azienda



Fonte: Indagine Nomisma per Federcasa, gennaio 2018

## Domanda – Quali tipi di servizi vengono offerti all'interno dell'attività di Mediazione Sociale?

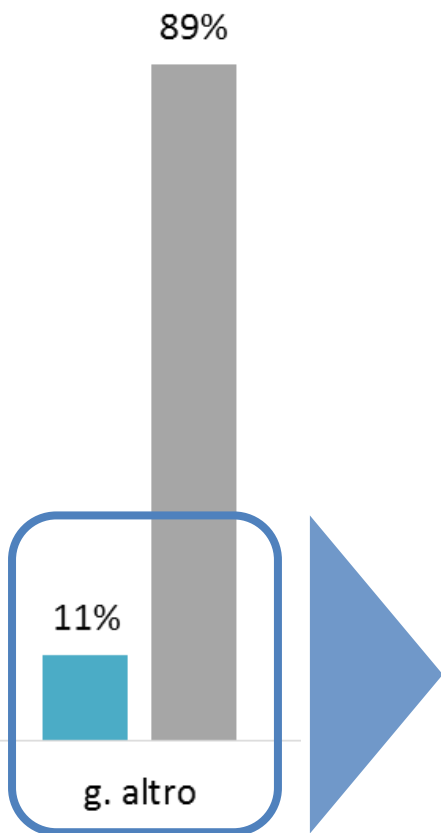
- Dalla distribuzione dei servizi offerti emerge la scarsa diffusione di quelli che più di altri connotano maggiormente l'attività di mediazione sociale, vale a dire lo «sportello utenza» e «presenza di operatori in loco»
- Molte aziende hanno individuato altre «tipologie di servizi» che vengono esplicitati nella slide successiva.



Fonte: Indagine Nomisma per Federcasa, gennaio 2018



## Quali altre attività rientrano nella Mediazione Sociale?



|           |  |
|-----------|--|
| Azienda 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività e servizi di <b>Direzione sociale</b> relative ad interventi di manutenzione straordinaria e ordinaria.</li> <li>• «<b>Coabitazioni giovanili solidali</b>»: coabitazione di giovani volontari all'interno dei complessi che svolgono attività di volontariato a favore degli inquilini tra cui in particolare:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ... attività degli assegnatari;</li> <li>▪ ... mediazione conflitti contro le occupazioni</li> </ul> </li> </ul>  |
| Azienda 2 | <p>... te e sulla qualità della vita<br/>... le, risparmio energetico);<br/>... e risorse del contesto.</p>  |
| Azienda 3 | <p>... na e con disabilità (ufficio</p>  |
|           | <p>... educazione di condominio.</p>   |
| Azienda 4 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Partecipazione</b> alla vita comunitaria e sociale.</li> <li>• <b>Partecipazione</b> ad assemblee condominiali a sostegno degli amministratori.</li> <li>• <b>Collaborazioni</b> con i Servizi Sociali comunali e con l'Asl per contrastare le morosità, per l'ausilio nella composizione del corretto «mix sociale», per fornire ausilio a situazioni di forti fragilità.</li> <li>• <b>Facilitare</b> i rapporti tra le varie funzioni interne all'Azienda (manutenzione, legale, condomini, ecc.) e gli inquilini seguiti dai Servizi Sociali, con difficoltà relazionali.</li> <li>• <b>Supporto</b> agli uffici Casa dei Comuni nelle assegnazioni per evitare la ghettizzazione.</li> <li>• <b>Accompagnamento</b> all'abitare.</li> </ul> |
| Azienda 5 | <p><b>Progetti</b> di integrazione abitativa, accompagnamento all'abitare, <b>patti di collaborazione</b>, altre iniziative di <b>cittadinanza attiva</b> in coordinamento con le Amministrazioni Comunali ed altri soggetti pubblici e privati (tra cui cooperative di mediazione sociale e comitati di cittadini).</p>   |
| Azienda 6 | <p><b>Presenza attiva</b> attraverso sportelli.</p>  |

**PAROLE CHIAVE**

*convenzioni; partecipazione;*

*collaborazione; supporto;*

*facilitazione; accompagnamento;*

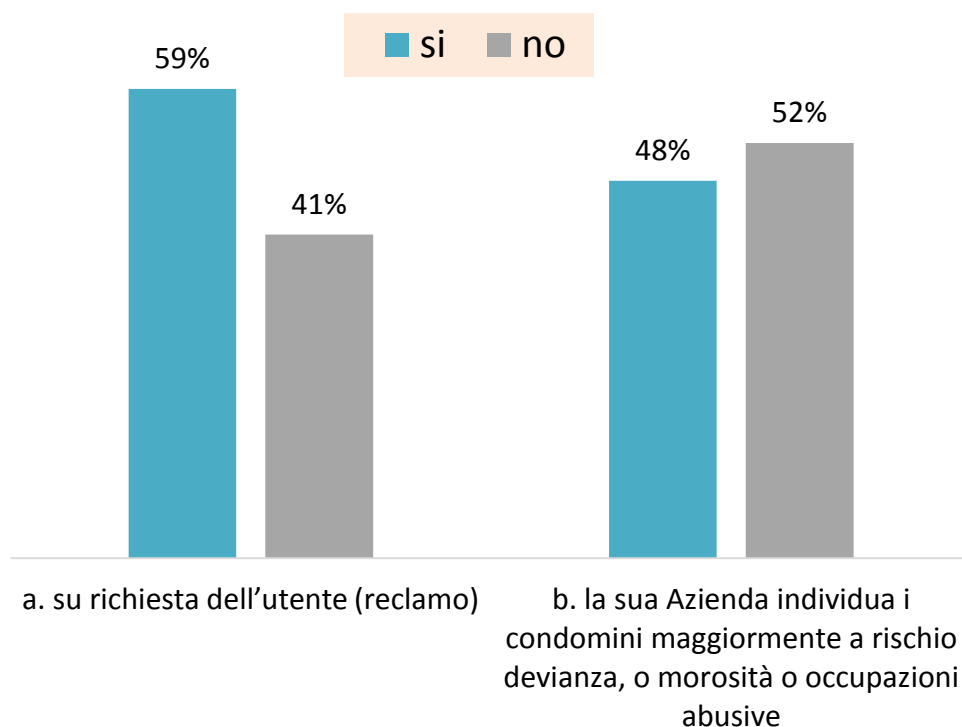
*sostegno; patti; cittadinanza*

*attiva*

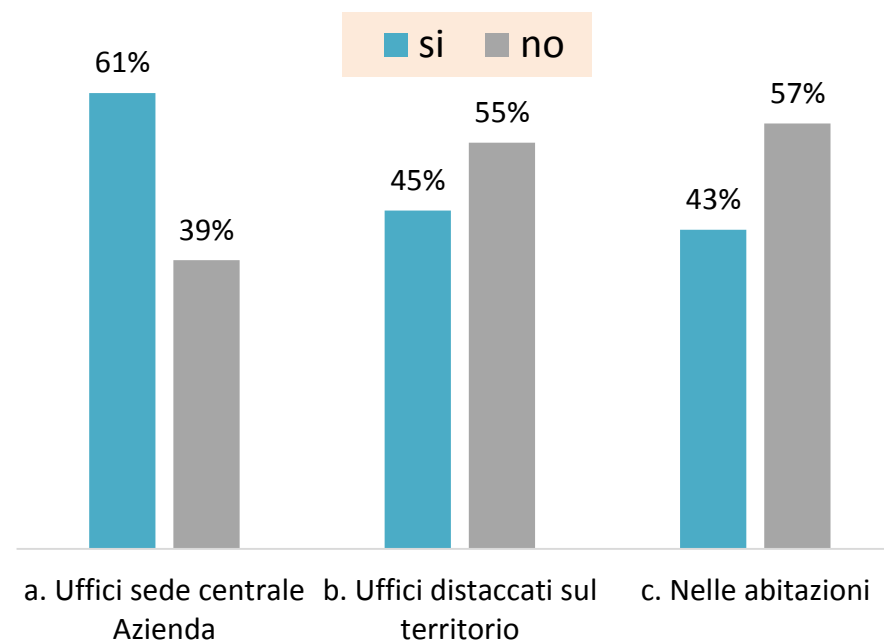
Fonte: Indagine Nomisma per Federcasa, gennaio 2018

- ❑ Il servizio di Mediazione sociale, là dove è attivo, sembra essere perlopiù « a chiamata» e non strutturato come sarebbe auspicabile.
- ❑ L'erogazione del servizio è svolta soprattutto nella sede centrale, con poche Aziende che prevedono una struttura organizzativa decentrata sul territorio.

## Come viene attivato il servizio di Mediazione? (ammessa risposta multipla)



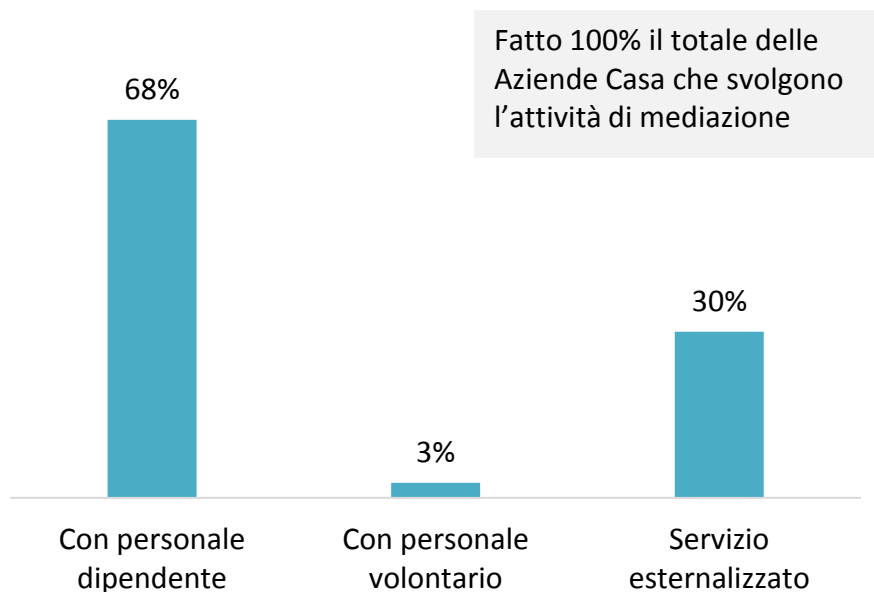
## L'attività di Mediazione dove viene svolta? (ammessa risposta multipla)



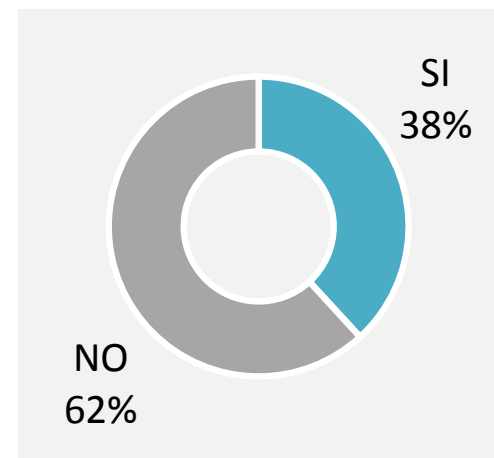
Fonte: Indagine Nomisma per Federcasa, gennaio 2018

- La maggioranza delle Aziende casa svolge il servizio tramite personale dipendente (67%).

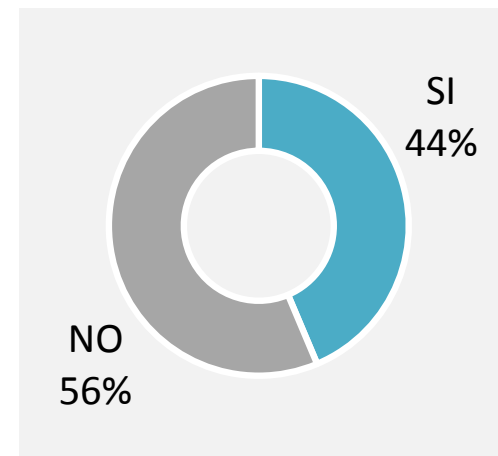
## Personale dedicato al servizio di Mediazione Sociale



## E' prevista la formazione degli operatori?



## Esiste un coordinatore responsabile?

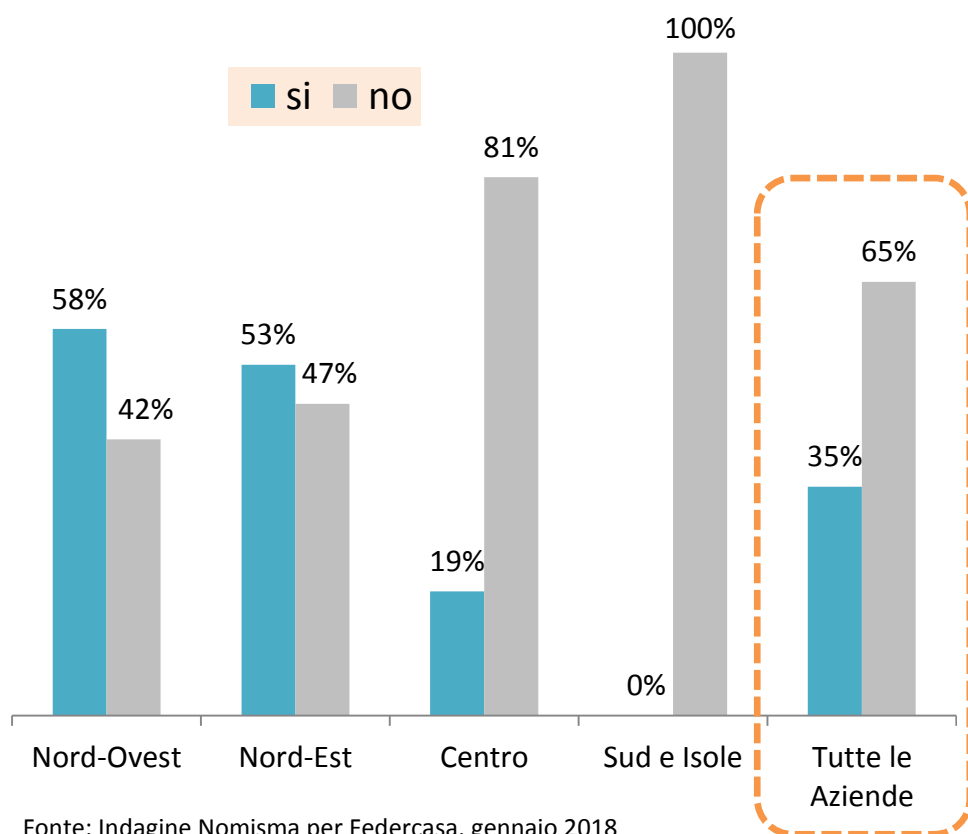


Fonte: Indagine Nomisma per Federcasa, gennaio 2018

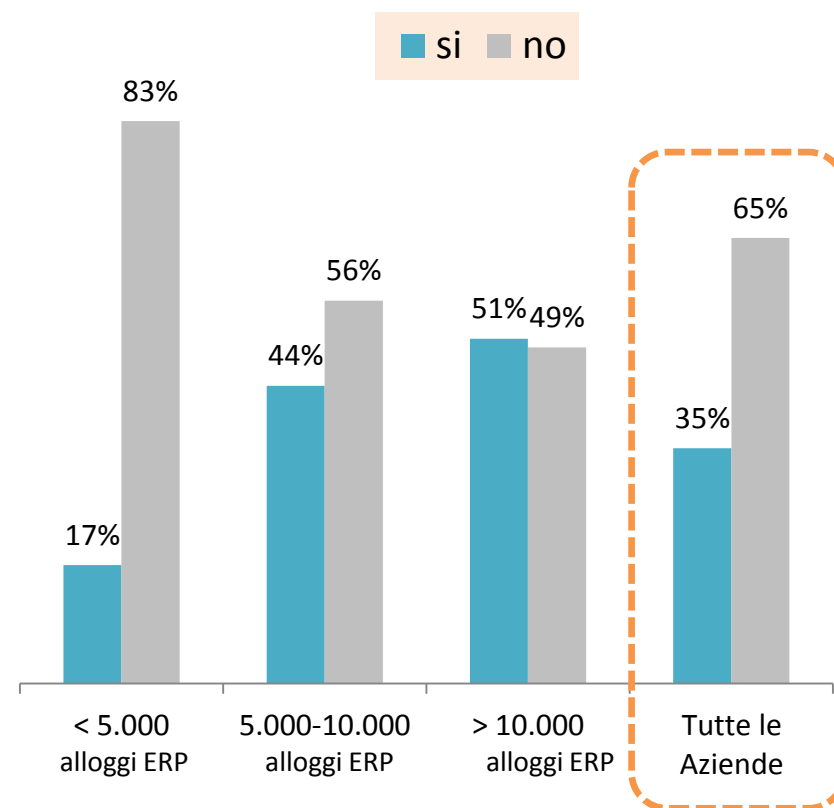
Domanda: *Esistono strumenti di valutazione e monitoraggio delle attività?*

- ❑ Il 65% delle Aziende Casa in esame non svolge alcun tipo di valutazione e monitoraggio delle attività svolte.
- ❑ Tale funzione è svolta da più della metà delle imprese nel Nord-Ovest e nel Nord-Est, poco praticata al Centro e per nulla nel Mezzogiorno.

**Distribuzione dell'attività di valutazione per ripartizione geografica (2017)**



**Distribuzione dell'attività di valutazione per classe dimensionale (2017)**

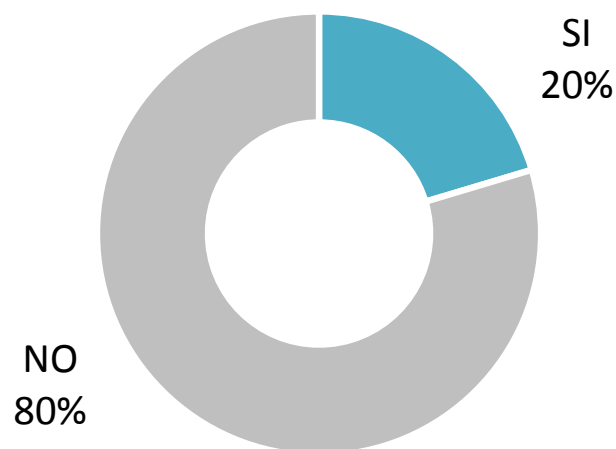


Fonte: Indagine Nomisma per Federcasa, gennaio 2018

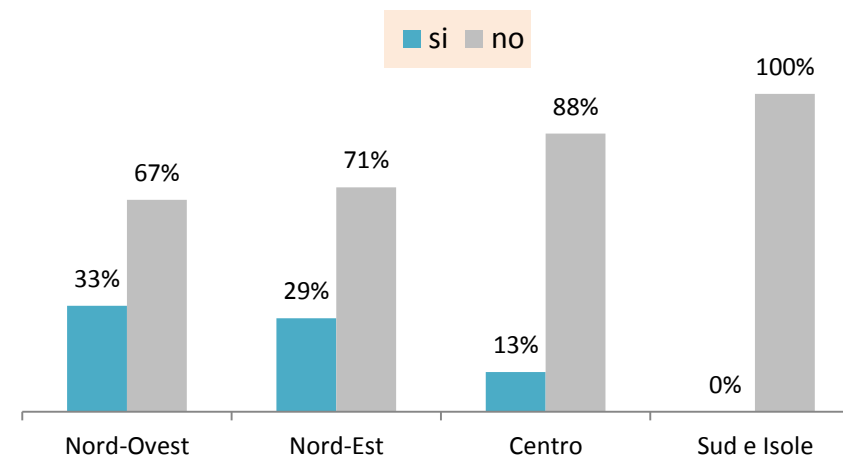
L'attività di PORTIERATO SOCIALE è da intendersi come funzione di portineria abbinata a funzioni sociali.

- Solo il 20% del campione delle Aziende Casa prese in analisi presenta tale tipo di funzione.
- Nell'area del Sud e delle Isole, la funzione è totalmente assente.
- Al crescere della dimensione aziendale, la diffusione del servizio di Portierato Sociale aumenta.

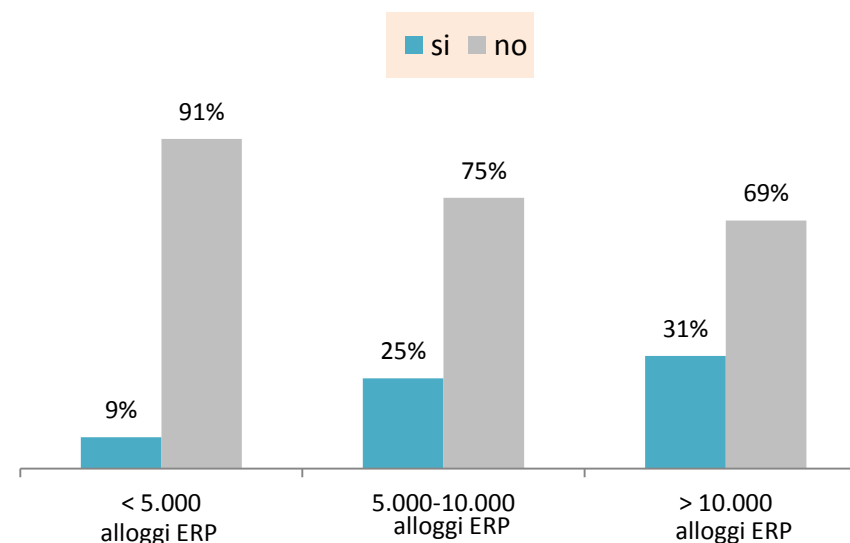
## Nei condomini è presente un portierato sociale?



## Distribuzione dell'attività di portierato per ripartizione geografica



## Distribuzione portierato per CLASSE DIMENSIONALE

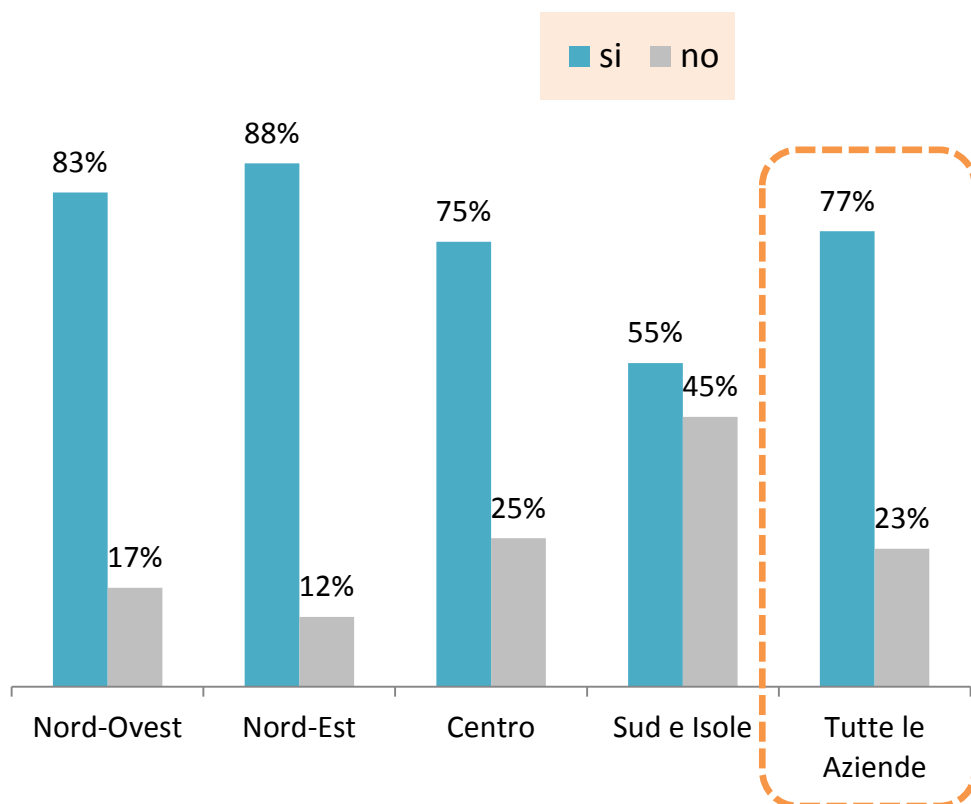


Fonte: Indagine Nomisma per Federcasa, gennaio 2018

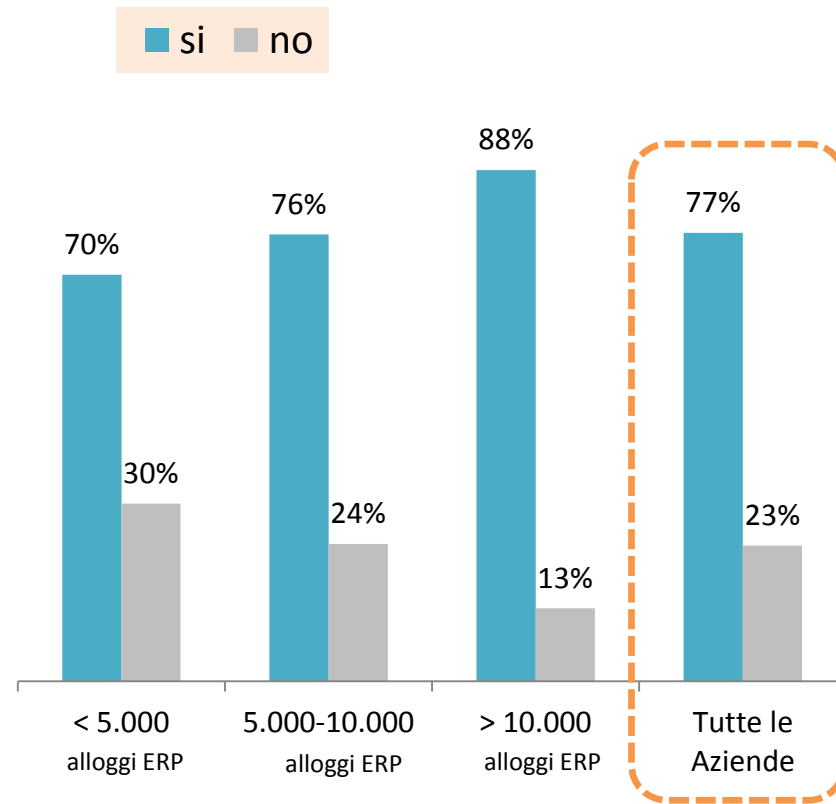
Domanda: *Nella sua Azienda è presente uno Sportello Utenza?*

- ☐ La presenza diffusa dello Sportello Utenza fa sì che le Aziende siano nelle condizioni per potenziare questo servizio dotandolo anche di funzioni di Mediazione Sociale.

### Distribuzione dello SPORTELLO UTENZA per ripartizione geografica



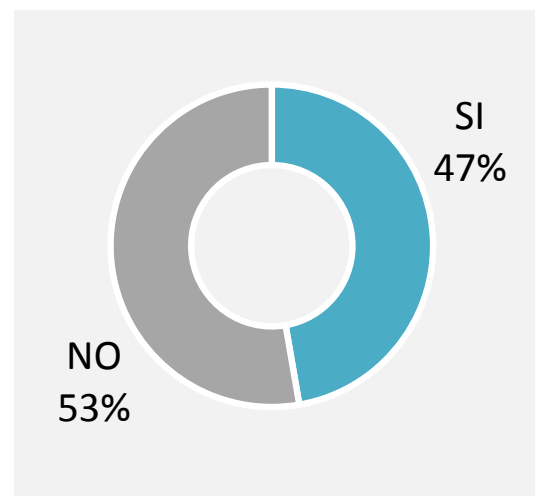
### Distribuzione SPORTELLO UTENZA per classe dimensionale



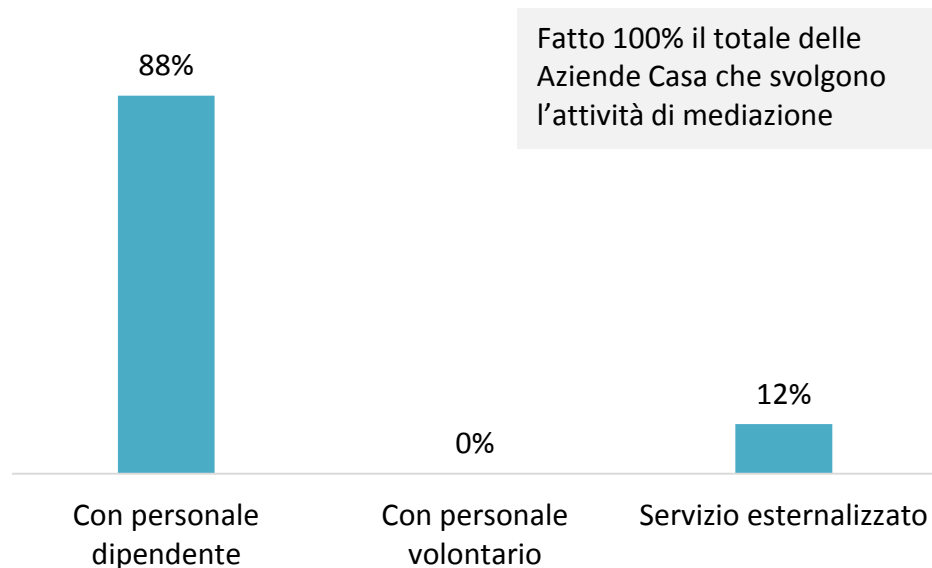
Fonte: Indagine Nomisma per Federcasa, gennaio 2018

- ❑ La quasi totalità delle Aziende Casa eroga il servizio attraverso personale dipendente (90%) mentre una piccola percentuale (10%) esternalizza la funzione.
- ❑ Circa la metà degli sportelli è decentrato sul territorio in modo da garantire vicinanza e facilitarne la fruizione.
- ❑ Ben il 65% degli sportelli non tratta richieste di natura sociale.

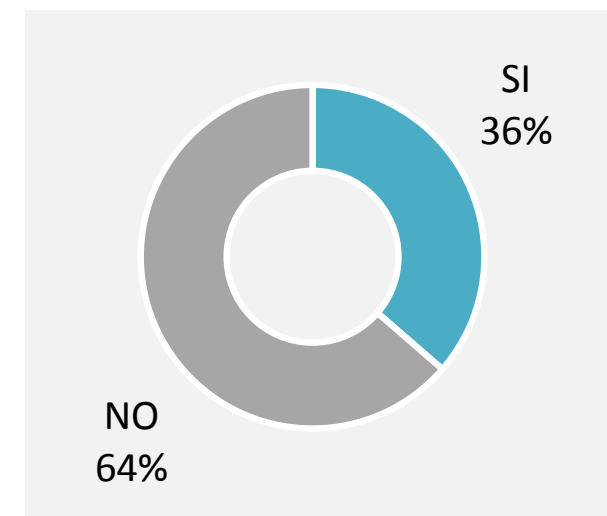
### È decentrato sul territorio?



### Con che tipo di operatori è gestito lo Sportello Utenza?



### Gestisce richieste di natura sociale?



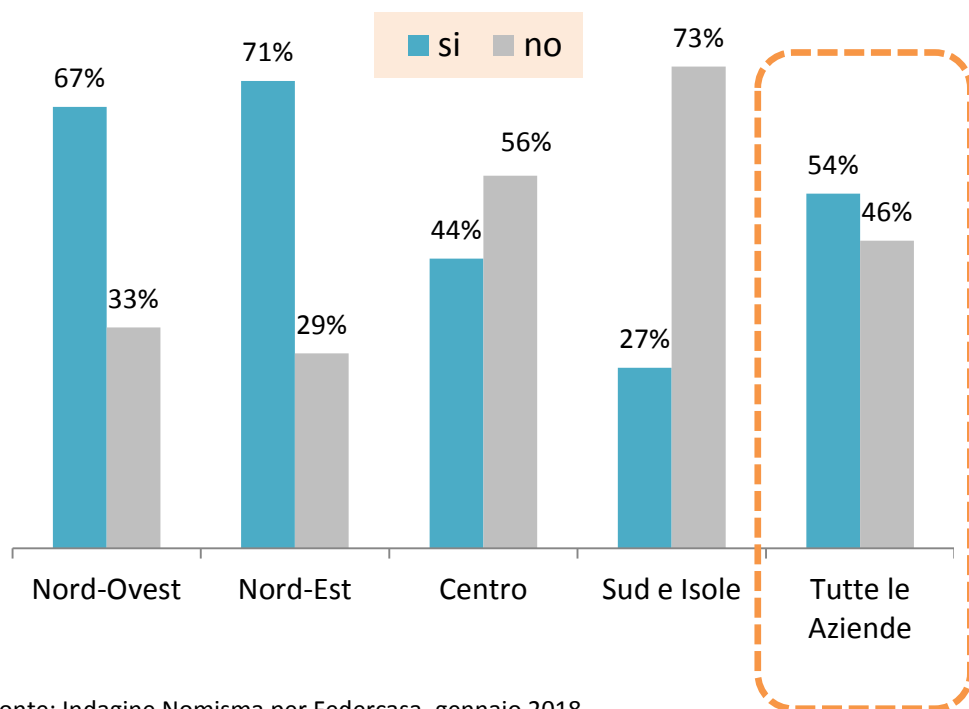
Fonte: Indagine Nomisma per Federcasa, gennaio 2018

## Mediazione sociale/accompagnamento all'abitare – RETE SOGGETTI LOCALI

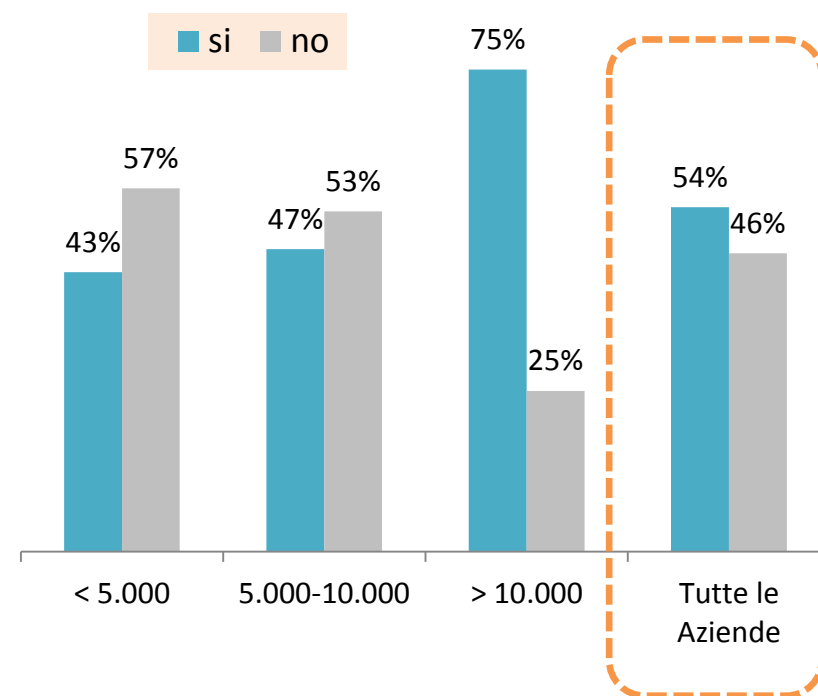
Domanda: *Nell'attività di gestione dell'utenza l'Azienda si avvale, in maniera strutturata, di una Rete di Soggetti Locali quali i Servizi Sociali, le Forze dell'ordine, il Terzo settore per affrontare l'emergenza morosità, sfratti, nuovi ingressi e mobilità?*

- ❑ Le Aziende Casa del Nord si avvalgono in maniera strutturata delle reti locali per svolgere l'attività di mediazione sociale e di accompagnamento all'abitare (73% Nord Ovest; 71% Nord Est).
- ❑ La strutturazione dei rapporti con la rete locale è più frequente nelle Aziende Casa che si collocano nella fascia oltre i 10.000 alloggi ERP gestiti (75% si vs 25% no).

Distribuzione presenza di Rete Soggetti Locali per ripartizione geografica



Distribuzione presenza Rete Soggetti Locali nei Comuni capoluogo di Regione e negli altri Comuni



Fonte: Indagine Nomisma per Federcasa, gennaio 2018

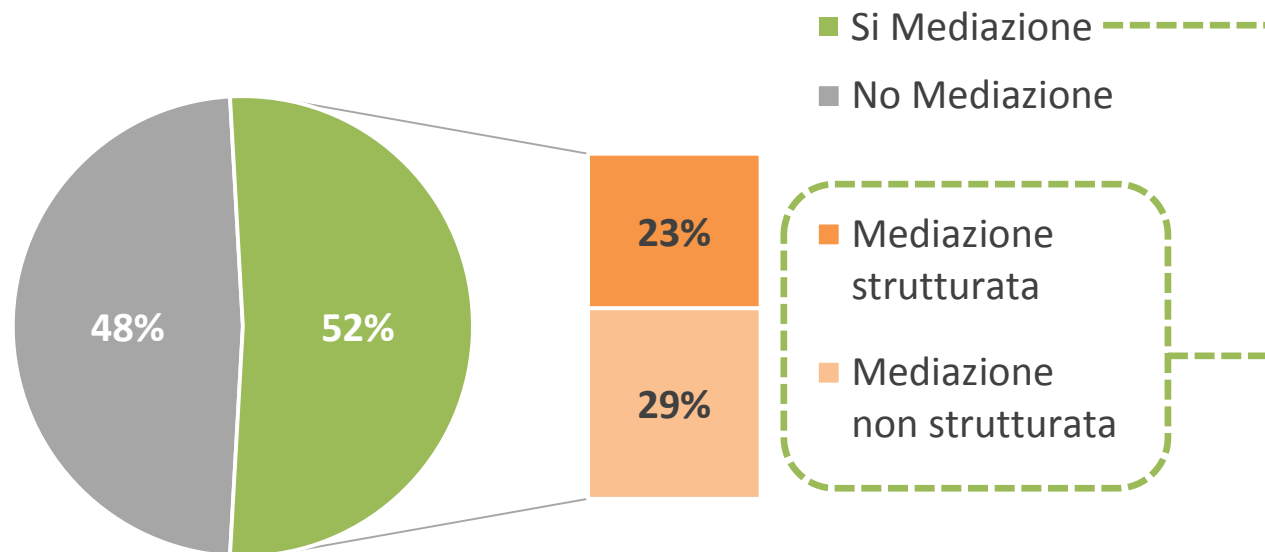


## SINTESI - Mediazione strutturata vs Mediazione non-strutturata

- 29 Aziende del panel (52%) hanno dichiarato di svolgere attività di mediazione sociale.
- Tuttavia, solo 13 Aziende svolgono servizi di mediazione sociale in modo «strutturato», prevedendo al proprio interno tutte le seguenti caratteristiche:
  1. presenza di un coordinatore/responsabile dell'attività di mediazione;
  2. attività di formazione specifica degli operatori;
  3. applicazione di strumenti di valutazione/monitoraggio dell'attività svolta;
  4. collaborazione con rete di soggetti locali (Servizi Sociali, le Forze dell'ordine, il Terzo settore).

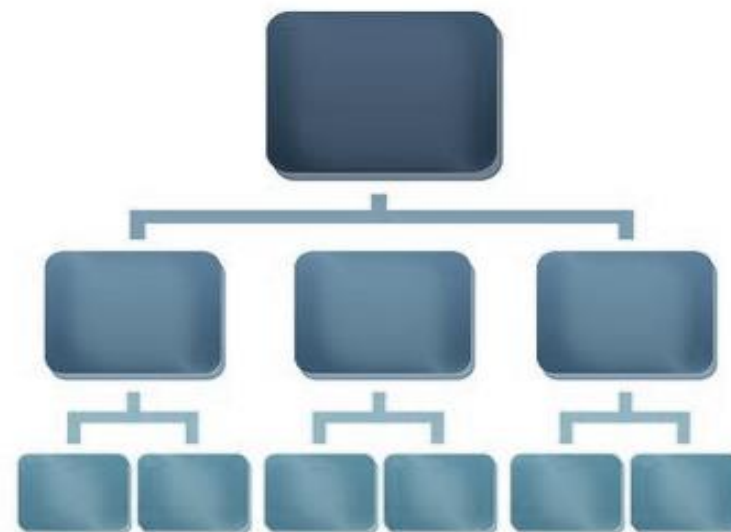
Secondo questi parametri **la quota di Aziende** che svolgono attività di **mediazione strutturata scende al 23%** del totale del panel (13 Aziende su 56).

**Presenza attività di  
MEDIAZIONE SOCIALE  
STRUTTURATA e NON  
STRUTTURATA sul totale  
delle Aziende Casa del Panel**



- Solo 8 Aziende su 56 esplicitano in organigramma la funzione di Mediazione/Gestione sociale che dipende dalla **Direzione Generale**.
- Le funzioni hanno denominazioni differenti:

| Azienda            | Denominazione dell' ufficio che svolge la funzione di Mediazione Sociale |
|--------------------|--|
| ACER Bologna       | Ufficio Comunicazione e Mediazione                                       |
| Casa Firenze       | Responsabile Mediazione e coesione sociale                               |
| ALER Lodi/Pavia    | Ufficio Integrazione e Socialità   |
| ALER Milano        | Direzione Sociale  |
| ACER Modena        | URP e Mediazione conflitti   |
| ACER Parma         | Gestione e funzione sociale  |
| ACER Reggio Emilia | Funzione Gestione sociale assegnatari                                    |
| ATC Piemonte       | Servizi per il Social Housing e Social Innovation                        |
| ARTE Genova        | Ufficio Decentramenti  |



Fonte: Indagine Nomisma per Federcasa, gennaio 2018

- In alcune Aziende, la funzione di Mediazione Sociale, laddove non strutturata, è sopperita in parte dalla funzione **Rapporti con l’utenza**.
- All’interno del panel, infatti, 17 Aziende su 56 esplicitano in organigramma attività riconducibili a **«Rapporti con l’utenza»**, che nella maggior parte dei casi sono interne all’Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), che dipende generalmente alla Direzione Amministrativa.
- A fianco le varie declinazioni:

| Azienda                    | Denominazione dell’ufficio che svolge la funzione «Rapporti con l’utenza» |
|----------------------------|---|
| ARCA Puglia Centrale       | URP   |
| ATER Bergamo Sondrio Lecco | Front Office - URP  |
| ACER Bologna               | Ufficio relazioni con il pubblico   |
| ATER Gorizia               | Ufficio relazioni con l’utenza  |
| ATER Lanciano Vasto        | Gestione rapporto con l’utenza - URP                                      |
| ERP Massa Carrara          | Ufficio contratti, locazioni e rapporti utenza                            |
| ALER Milano                | URP   |
| ATER Pavia                 | URP   |
| APES Pisa                  | URP   |
| SPES Pistoia               | Ufficio inquilinato   |
| ATER Roma                  | URP   |
| ARTE Savona                | URP   |
| IACP Siracusa              | U.o. Relazioni utenza   |
| ITEA Trento                | Ufficio relazioni esterne e comunicazione                                 |
| ATER Venezia               | Servizio utenza - URP   |
| ATER Verona                | Ufficio URP   |
| ARCA Puglia Centrale       | URP   |

Fonte: Indagine Nomisma per Federcasa, gennaio 2018



[nomisma.it](http://nomisma.it)

---

