



IL GESTORE SOCIALE COOPERATIVO

LABORATORIO DI COSTRUZIONE DI UN MODELLO DI SERVICE LEVEL AGREEMENT



1 INCONTRO
14 FEBBRAIO '17

MILANO
SALA CO-WORKING,
AVANZI Sostenibilità
per Azioni

*

Via Ampère 61/A
Orario: 10.30 – 16.30



2 INCONTRO
1 MARZO '17

BOLOGNA
FACILITY MANAGEMENT

SALA LEGACOOP

*

Viale Aldo Moro 16
Orario: 10.30 – 16.30



3 INCONTRO
22 MARZO '17

BOLOGNA
PROPERTY MANAGEMENT

I PORTICI HOTEL

*

Via Indipendenza 69
Orario: 10.30 – 16.30



4 INCONTRO
19 APRILE '17

FIRENZE
COMMUNITY MANAGEMENT

IMPACT HUB FIRENZE

*

Via Panciatichi 14
Orario: 10.30 – 16.30



5 EVENTO FINALE
10 MAGGIO '17

ROMA
GIORNATA DI STUDIO

SALA BASEVI LEGACOOP

*

Via G.A.Guattani 9
Orario: 10.30 – 16.30

Promosso
e organizzato da



Realizzato
con il contributo di



IL GESTORE SOCIALE COOPERATIVO

LABORATORIO DI COSTRUZIONE DI UN MODELLO DI SERVICE LEVEL AGREEMENT

L'Housing Sociale, così come si sta diffondendo in Italia, vede l'emergere di un modello abitativo fortemente caratterizzato dalla centralità della gestione sociale e dalla volontà di costruire comunità collaborative. La tradizione cooperativa rappresenta per sua natura un importante punto di partenza per la strutturazione di questo tipo di progetti. L'Housing Sociale e collaborativo e la sua gestione possono rappresentare per le cooperative un ambito di sviluppo strategico e l'occasione per **consolidare il network nazionale rendendolo capace di operare con uno standard unificato su tutto il territorio nazionale**.

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**. L'idea fondante è che una gestione cooperativa possa garantire nel lungo periodo la costruzione e la tenuta della comunità, elemento che oltre a costituire un'opportunità per il territorio rappresenta un **fattore di sicurezza per gli investitori sia per il mantenimento del livello qualitativo degli immobili sia per la realizzazione degli obiettivi di rendimento**, in considerazione dei ridotti livelli di morosità conseguibili con questa metodologia.

Il mondo cooperativo ha una posizione ormai consolidata all'interno del sistema integrato dei fondi; è promotore e gestore di numerose iniziative. Come è noto sono strutture cooperative, o promosse da cooperative, che forniscono servizi di Gestione sociale ai Fondi già operanti in Lombardia, Piemonte, Toscana, Parma, Friuli ed altre start up sono in corso a Roma e in Umbria.

Il tema dell'Abitare Collaborativo e dei soggetti che supportano, promuovono e gestiscono queste esperienze è sempre più connesso alle nuove sfide del Welfare e della rigenerazione dei tessuti urbani. I plurimi soggetti che agiscono come attivatori e gestori di questi processi stanno avviando una riflessione sui diversi contesti in cui operare, con quali ruoli e strumenti.

Per questi motivi e in continuità con l'iniziativa promossa da CDPI dal titolo "SH-LAB Social Housing Laboratory, strumenti per la gestione sociale", Legacoop Abitanti e Fondazione Housing Sociale, nell'ambito dell'Alleanza delle Cooperative Italiane Abitazione, promuovono un percorso di approfondimento delle attività del gestore con l'obiettivo di costruire un **protocollo condiviso tra le cooperative** a disposizione di tutti i soggetti che intendono operare nella gestione di immobili di Housing Sociale e **creare le condizioni per offrire servizi di qualità in quelle aree dove sono in corso altre iniziative di sviluppo di Fondi di housing**.

Il progetto SH-LAB ha favorito la condivisione degli obiettivi tra i diversi attori del sistema e ha fatto emergere le modalità operative attraverso le quali porsi nei confronti di specifici temi legati alla gestione sociale (ad esempio morosità, costruzione di comunità). La proposta cooperativa si propone di fare un passo avanti: **promuovere un'offerta di servizi di Gestione sociale in aree dove tale offerta non è adeguatamente strutturata e/o operativa** (Regioni meridionali, Liguria, Emilia Romagna, Roma, Umbria ed altre) e nel contempo approfondire tutte le tematiche che riguardano la gestione sociale definendo compiti, responsabilità e procedure.

Pur nella consapevolezza che la specificità e la peculiarità dei contesti territoriali implicano soluzioni "su misura", si ritiene indispensabile – in previsione del numero significativo di abitazioni pianificate nell'ambito del FIA in territori con scarsa esperienza di gestione – la definizione e l'adozione di modelli d'azione omogenei, adattabili a diverse realtà e monitorabili: un **Service level agreement** che consenta anche alle realtà cooperative più piccole e localizzate in territori privi di una tradizione di gestione della locazione di poter collaborare con il sistema dei Fondi FIA.

Il progetto si propone infatti di:

- ✓ analizzare il lavoro finora fatto sui Fondi attivi che vedono coinvolte le cooperative nella gestione (FIL, FASP, Fondo Housing Toscano, Fondo Residenze Social Housing, ParmaSocialhouse, Social housing Cascina Merlata, Fondo Immobiliare CaGranda) e altre significative esperienze di gestione;
- ✓ aggiungere un livello di qualità standardizzata che, evitando l'appesantimento burocratico, riduca l'incertezza rispetto alle responsabilità dei diversi attori, che aumenti la comunicazione con l'inquilino e che garantisca la riduzione dei margini di rischio della redditività attraverso la strutturazione di sistemi di fidelizzazione degli abitanti in affitto;
- ✓ realizzare attraverso il progetto di gestione sociale una sorta di incubatore di rete capace di coinvolgere anche tutte le realtà cooperative che hanno bisogno di essere affiancate nell'attività di gestione promuovendo partenariati e forme di tutoraggio con realtà cooperative più strutturate.

OBIETTIVI

- ✓ **Definire un Service Level Agreement Cooperativo** attraverso un percorso condiviso e basato sulle modalità attuali con le quali le Cooperative di abitanti svolgono le attività di Gestore Sociale. La condivisione delle migliori pratiche, l'analisi critica delle procedure e l'individuazione di proposte migliorative hanno come scopo quello di **aumentare il livello di capacità competitiva del modello cooperativo di gestore sociale**.
- ✓ Valutare scenari di sviluppo dell'attività di Gestione Sociale in nuovi interventi FIA, nella gestione del patrimonio pubblico, in nuovi interventi cooperativi e interventi di Rigenerazione Urbana.

OUTPUT

Documento di **Service Level Agreement Cooperativo** che rappresenti procedure e benchmark economici e prestazionali riferiti all'insieme delle funzioni:

- ✓ Property Management
- ✓ Facility Management
- ✓ Community Management (Accompagnamento Sociale)

AZIONI

Attraverso un metodo orizzontale di confronto con l'intervento e il Coordinamento di un Facilitatore per ogni singola funzione si procederà all'**esame delle attuali procedure** e delle loro criticità più rilevanti, individuando delle **proposte migliorative** in modo da predisporre al termine del ciclo di incontri un nuovo modello di Service Level Agreement.

STRUMENTI

- ✓ Analisi comparativa dei principali contratti di Gestione Sociale
- ✓ Rilevazione e analisi in back-office di una serie di elementi utili per la definizione del modello
- ✓ Documento di sintesi per ogni incontro e per le diverse funzioni elaborato dal Coordinatore e condiviso tra i partecipanti

EVENTO FINALE

Alla conclusione degli incontri è previsto un evento nel quale sarà presentato il Modello di Service Level Agreement Cooperativo per la Gestione di Interventi di Social Housing a una serie di stakeholders istituzionali e finanziari.