



LA PRATICA DELLA MEDIAZIONE SOCIALE NELL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEL PATRIMONIO ERP – *Presentazione dello Studio*

A consuntivo dell'anno 2017 si registra un aumento della disuguaglianza economica e del rischio di povertà o di esclusione sociale é quanto emerge dall'indagine Federcasa – Nomisma “La Mediazione Sociale nell'attività di Gestione del patrimonio ERP”. Sono 1 milione e 619 mila le famiglie che in Italia nel 2016 (ultimo dato disponibile) versano in condizione di povertà assoluta. Le famiglie con 5 o più componenti sono le più esposte e rappresentano il 43,7% del totale delle famiglie povere, mentre cresce il numero di famiglie con 1 o 2 componenti in condizioni di fragilità. Al dato della povertà assoluta si somma la componente di popolazione a rischio di povertà o esclusione sociale che rappresenta il 30% della popolazione.

In Italia le risorse dedicate alle politiche sociali riescono a ridurre il numero di famiglie a rischio povertà di circa il 21%, a fronte di una media europea del 33%.

Anche sul fronte delle politiche abitative le risposte al disagio economico da locazione delle famiglie italiane (difficoltà a sostenere i canoni d'affitto sul libero mercato) sono parziali rispetto ai numeri. Secondo stime Nomisma sono 1,708 milioni le famiglie che vivono in una situazione di disagio economico da locazione (il 41,8% dei 4,086 milioni di famiglie in locazione sul libero mercato) e il patrimonio ERP gestito ammonta a poco più di 850.000 abitazioni, con tassi di turn over molto bassi.

Nomisma da alcuni anni sta collaborando con Federcasa, la federazione che associa 114 enti di gestione del patrimonio ERP, in iniziative volte a rispondere alla crescente richiesta di residenze a basso costo anche attraverso un processo di efficienza gestionale.

In questo filone si inserisce la ricerca sul ruolo di mediazione sociale svolta dalle Aziende Casa partendo da ciò che le Aziende già offrono ed il potenziale interno che può essere opportunamente veicolato al fine di ampliare e diffondere il servizio anche al di fuori del sistema ERP.

Ma quanto e come le Aziende Casa ricoprono il ruolo di Mediatore Sociale? L'indagine, condotta su un campione di 56 Aziende Casa (che gestiscono un patrimonio di 688mila unità immobiliari) ha evidenziato come la funzione di mediazione sociale non sia diffusa in modo omogeneo nel territorio nazionale.

Le Aziende che dichiarano di svolgere mediazione sociale superano appena la soglia del 50% del panel del campione ed esiste un gap tra Nord – Sud Italia che potrebbe essere colmato grazie al trasferimento di esperienze e buone pratiche in uso nel Nord Italia.

Da un'analisi della distribuzione dei servizi offerti emerge la scarsa diffusione di quelli che connotano maggiormente l'attività di mediazione sociale come ad esempio lo sportello utenza (offerto dal 51% delle Aziende Casa che svolgono attività di mediazione sociale) e la presenza di operatori in loco presso i condomini/abitazioni (offerto dal 37%). Là dove attivo, il servizio di mediazione sociale, sembra essere perlopiù a chiamata (il 59% degli intervistati lo attiva su richiesta dell'utente) e non strutturato come sarebbe auspicabile. La maggior parte delle Aziende casa svolge il servizio tramite personale dipendente (67%), ma la formazione degli operatori è prevista soltanto nel 38% dei casi.

Il 65% delle Aziende casa in esame non svolge alcun tipo di valutazione e monitoraggio delle attività svolte. 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.

Delle 29 Aziende casa che hanno dichiarato di svolgere attività di mediazione sociale soltanto 13 offrono servizi di mediazione sociale in modo strutturato: presenza di un coordinatore dell'attività; formazione specifica degli operatori; applicazione di strumenti di monitoraggio del servizio; collaborazione con rete di soggetti locali.

Le Aziende casa hanno al loro interno tutte le risorse per poter attivare questo servizio, occorre programmare un'attività di formazione e accompagnamento certi che in questo modo si riducono le condizioni di marginalità e di disagio sociale, si promuove la mobilità sociale ma si consegue anche un obiettivo di efficienza nella gestione immobiliare (contrasto al degrado fisico del condominio, di prevenzione della morosità, di riduzione del patrimonio sfitto).