



Progetto
cofinanziato da
UNIONE
EUROPEA



Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di Paesi terzi 2007- 2013
Progetto AMAR – Agenzia di Mediazione Abitativa di Roma
Convenzione n. 2012/FEI/PROG-102848

AMAR

Agenzia di Mediazione Abitativa di Roma

Valutazione finale

Roma 30 Giugno 2014



Dipartimento Politiche Sociali, Sussidiarietà
e Salute di Roma Capitale

Sommario

Introduzione	3
Prima parte	
IL PROGETTO	4
Premessa	4
Obiettivi e destinatari	4
Attività e prodotti	5
Gestione e organizzazione	7
I numeri.....	9
Seconda parte	
LA VALUTAZIONE.....	12
Il sistema di monitoraggio	12
Il sistema di valutazione	13
I risultati della valutazione.....	14
Terza parte	
CONCLUSIONI E PROPOSTE.....	19
Premessa	19
Elementi di modellizzazione del progetto per la costituzione di una Agenzia di Mediazione Abitativa di Roma AMAR	20
Proposta per un Tavolo cittadino sulla questione abitativa dei migranti presenti sul territorio di Roma Capitale	24
Quarta parte	
ALLEGATI.....	29

Introduzione

Questo rapporto ha lo scopo di raccontare quali sono stati i processi attivati e i risultati ottenuti dal progetto AMAR – Agenzia di Mediazione Abitativa di Roma finanziato dal Fondo Europeo per l’Integrazione di cittadini di paesi terzi 2007-2013.

Nella prima parte sarà brevemente descritto il progetto riportandone gli obiettivi, i destinatari e le varie attività realizzate. Inoltre saranno restituiti i numeri risultanti dalle attività.

Nella seconda parte sarà descritto il sistema di monitoraggio e valutazione attraverso cui è stato governato il progetto e sono stati valutati i suoi risultati.

Nella terza parte, dedicata all’individuazione di possibili percorsi di sviluppo dell’Agenzia AMAR e dei suoi risultati, saranno presentati due documenti. Uno dedicato agli elementi di modellizzazione del progetto suggeriti dalla valutazione e l’altro alle indicazioni per la creazione di un Tavolo cittadino sul fenomeno della discriminazione dei migranti nell’accesso alla casa.

Nella quarta parte saranno allegati gli strumenti predisposti e utilizzati per il monitoraggio e la valutazione del progetto.

Il rapporto, per l’associazione OASI, è stato redatto da Tiziana Piacentini con la collaborazione di Laura Bianconi e Silvia De Rosa.

Prima parte

IL PROGETTO

Premessa

Insieme al lavoro la casa è indispensabile premessa all'integrazione dei migranti. In base alla normativa vigente, inoltre, la possibilità di procedere al ricongiungimento familiare è subordinata alla disponibilità di un alloggio idoneo. Per i migranti l'accesso a un'abitazione è quindi condizione necessaria per poter radicare il progetto migratorio in condizioni di regolarità. Da anni sono sempre più ridotti gli investimenti in edilizia popolare e attualmente la ricerca di un'abitazione passa inevitabilmente attraverso il mercato immobiliare. Ma le difficoltà incontrate nella ricerca di un mutuo e la crisi economica hanno portato a una diminuzione del numero di case acquistate dagli stranieri che, sempre più, si rivolgono al mercato della locazione. Il rapporto Cnel sugli Indici di integrazione degli immigrati (2012) rileva come il Lazio si collochi tra le regioni nella fascia media per capacità di offrire condizioni di inserimento socioeconomico paritarie tra autoctoni e immigrati ma registri livelli minimi quanto a condizioni di accesso al mercato immobiliare. In particolare, la provincia di Roma è ultima tra le province a causa soprattutto dei proibitivi costi di locazione ma è la prima provincia per presenza di stranieri (345mila persone). In tutti i territori le difficoltà per i migranti risultano analoghe: alti costi, irregolarità contrattuali e l'indisponibilità di una parte dei proprietari a concedere ai migranti una casa in affitto (Baldini, Federici 2010). Una ricerca del Consiglio regionale del Lazio (2011) ha evidenziato una concreta inaccessibilità al mercato degli alloggi romano per gli stranieri poiché spesso sono costretti a pagare prezzi maggiorati, devono dare più garanzie rispetto agli italiani, incontrano maggiori difficoltà nell'ottenere un regolare contratto. Su 218 persone intervistate, il 75% ha dichiarato di essersi sentito discriminato in una delle modalità precedentemente indicate. Tutti dati confermati dall'Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali - UNAR che nel 2011 ha registrato, su 962 segnalazioni di discriminazioni, circa 100 collegate all'accesso alla casa.

Spiccano in particolare le discriminazioni nelle relazioni tra condomini e vicini (41,7%), le difficoltà di accedere a un affitto (18,8%), il diritto negato all'acquisto (6,3%), gli ostacoli posti dalle agenzie immobiliari (6,3%). Tale scenario dimostra come un'azione di mediazione socio-abitativa sia necessaria per sostenere il graduale processo di cambiamento in atto e trasformare i conflitti sociali, collegati all'accesso alla casa, in risorsa per la crescita e il rafforzamento dei rapporti sociali tra società di accoglienza e collettività straniere agendo su molteplici fronti: il rapporto con i proprietari e gli intermediari immobiliari; i rapporti di vicinato; i rapporti con i servizi pubblici.

Obiettivi e destinatari

Gli obiettivi

L'obiettivo generale del progetto è stato quello di contribuire all'integrazione socio-economica dei migranti e promuovere la convivenza pacifica fra società di accoglienza e collettività straniere attraverso la creazione di un'agenzia finalizzata all'erogazione di servizi di mediazione sociale in ambito abitativo, che possa supportare i destinatari in tutto il percorso di inserimento abitativo: dall'orientamento e accompagnamento sociale, al matching tra domande e offerte abitative; dalla consulenza sui diritti e doveri abitativi, alla mediazione

sociale nei contesti condominiali; dall'orientamento sull'accesso al credito al supporto nel disbrigo delle pratiche amministrative e contrattuali.

Gli obiettivi specifici sono stati:

- facilitare l'accesso alla casa per i cittadini stranieri sostenendo tutti gli attori sociali coinvolti nei processi di locazione ovvero i cittadini stranieri, i proprietari degli alloggi, gli intermediari immobiliari e i soggetti presenti nel contesto condominiale di arrivo;
- rimuovere gli ostacoli posti dalla discriminazione legata all'origine migratoria e/o a diversità culturali connessi all'accesso al mercato della locazione; promuovere la creazione di rapporti di fiducia tra inquilini migranti e inquilini autoctoni;
- favorire i processi di integrazione e di convivenza pacifica all'interno dei contesti condominiali; favorire la conoscenza degli strumenti di accesso al credito.

I destinatari

I destinatari del progetto sono stati i cittadini di Paesi terzi regolarmente soggiornanti in Italia, i proprietari di alloggi, gli amministratori di condominio, le agenzie immobiliari, gli operatori del settore, i cittadini.

Attività e prodotti

Le attività

Le attività, che hanno avuto luogo dal 1 settembre 2013 al 30 giugno 2014, sono state articolate su tre direttrici:

1. la creazione dell'Agenzia di mediazione abitativa
2. la formazione sui temi dell'interculturalità, delle regole di convivenza condominiali e dell'accesso al credito
3. la costruzione di una rete cittadina di soggetti pubblici e privati a sostegno e completamento dell'attività dell'Agenzia di mediazione abitativa

1) L'Agenzia

L'Agenzia di mediazione abitativa, attivata a fine novembre 2013, ha operato attraverso l'apertura di tre sportelli in altrettanti Municipi.

La sede principale era in via Assisi, 41 -Municipio VII- presso il Centro cittadino per le migrazioni, l'asilo e l'integrazione sociale. Un secondo sportello è stato attivato in via Goito, 35 -Municipio II- presso la sede del Municipio. Un terzo sportello è stato attivato a Febbraio 2014 in via Umberto Fracchia, 45 -Municipio III- presso la sede del Municipio.

Inizialmente quest'ultimo sportello era previsto presso la sede del Municipio VI dove, nonostante gli accordi presi in fase di progettazione, non è stato di fatto possibile attivarlo poiché era venuta meno la disponibilità di uno spazio da dedicare allo scopo. Constatata l'impossibilità di attivare lo sportello presso tale Municipio ci si è immediatamente attivati per individuare un'altra sede. Questo processo ha portato via del tempo e il terzo sportello è stato attivato 3 mesi dopo l'avviamento degli altri due.

Ogni sportello ha avuto due mezze giornate di apertura a settimana ed ha offerto i seguenti servizi:

1. Sostegno e accompagnamento alla ricerca dell'alloggio
 - 1.1. Contatti con agenzie immobiliari e privati
 - 1.2. Selezione annunci su carta e su web
 - 1.3. Accompagnamento alla visione degli appartamenti

2. Sostegno nelle pratiche amministrative e contrattuali
 - 2.1 Raccolta documentazione
 - 2.2 Assistenza legale
3. Orientamento ai servizi del territorio
4. Consulenza sul microcredito, in particolare per fini legati alla ricerca/accesso alla casa, come caparra, ristrutturazioni e arredi, realizzata da PerMicro Spa.
5. Mediazione sociale nei condomini
6. Formazione

Inoltre, gli sportelli hanno svolto funzione di Punto informativo UNAR – Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali per la segnalazione di discriminazioni nell’accesso all’alloggio.

Le modalità di funzionamento degli sportelli hanno seguito le seguenti regole:

- verifica dei prerequisiti per la presa in carico:
 - essere cittadini stranieri provenienti da paesi terzi, regolarmente soggiornanti in Italia
 - non essere richiedenti o titolari di protezione sussidiaria o internazionale
- vaglio delle richieste da parte del mediatore assieme alla persona interessata
- si è cercato di dare una risposta orientativa o di indirizzo ad altri servizi pertinenti a tutte le richieste non di competenza dell’Agenzia abitativa
- ogni mediatore ha operato in una logica di rete sia rispetto agli stessi sportelli dell’Agenzia abitativa, sia rispetto ai servizi sociali municipali che al vasto ambito di servizi e interventi a tutela, difesa e promozione dell’inclusione sociale dei migranti.

2) La formazione

La formazione è stata concepita come parte integrante dell’azione di supporto alla realizzazione di percorsi inclusivi che contrastassero le discriminazioni e i pregiudizi che limitano la possibilità di accesso alla casa per le persone migranti. Per questo motivo si è deciso di indirizzarla a tutti gli attori in campo: agli immigrati ma anche ai cittadini italiani interessati ai temi dell’interculturalità e delle regole di convivenza nei condomini, agli operatori delle agenzie immobiliari così come agli amministratori di condominio.

Sono stati predisposti tre corsi:

- ‘Migranti e denaro: uso consapevole dei servizi bancari e gestione responsabile del risparmio’, 6 ore, replicato in tre edizioni: il 17/02/2014, l’08/04/2014 e il 27/05/2014
- ‘Le regole di convivenza nei contesti condominiali e la comunicazione interculturale’, 6 ore, replicato in quattro edizioni: il 06/02/2014, il 25/02/2014, il 02/04/2014 e il 12/06/2014
- ‘Corso di formazione per amministratori di condominio sulla comunicazione interculturale’, 10 ore, replicato in tre edizioni: il 24/01/2014, il 26/02/2014, il 09/04/2014

I tre corsi, nelle varie edizioni, sono stati realizzati presso la sede principale dell’Agenzia Amar, in via Assisi – 41. Alcune lezioni dei corsi rivolti agli amministratori di condominio si sono svolte presso la sede di ANACI – Associazione Nazionale Amministratori di Condominio, che ha aderito al progetto e con cui è stato realizzato il corso, in Via Cola di Rienzo 212.

3) La rete

Le dinamiche discriminatorie e marginalizzanti hanno una natura multifattoriale che chiama in causa tutte le principali sfere di vita delle persone che ne sono oggetto, dal lavoro alla casa,

all'istruzione, alla salute, alla conoscenza e comprensione del contesto culturale, normativo, linguistico e sociale in cui si trovano inseriti. Tenere conto di questa dimensione multifattoriale significa predisporre azioni e interventi che abbiano un approccio olistico e non parcellizzante nei confronti delle persone e delle loro esigenze e problematiche. In considerazione di ciò il progetto ha previsto e lavorato fin dai suoi primi passi alla costruzione di reti territoriali (considerando l'ampiezza dei territori municipali) a supporto dell'azione dell'Agenzia Amar.

Le reti hanno fatto riferimento principalmente a tre ambiti. Il primo, relativo alla casa, ha coinvolto agenzie immobiliari, amministratori di condominio, associazioni di proprietari; il secondo, relativo all'assistenza sociale, ha visto coinvolti i servizi sociali, non solo dei municipi che hanno ospitato l'Agenzia Amar ma anche di altri che hanno fatto segnalazioni e invii, e iniziative e organizzazioni del terzo settore che a vario titolo hanno sostenuto i percorsi di ricerca dell'alloggio o di risoluzione di crisi nella situazione alloggiativa; il terzo, relativo all'assistenza legale, ha visto coinvolti sportelli di assistenza legale e associazioni di tutela degli affittuari.

Durante il ciclo di vita del progetto sono stati stipulati 3 protocolli di intesa con le seguenti agenzie immobiliari: 1) Agenzia immobiliare Errevi SAS di Passo Corese; 2) Agenzia immobiliare di Maria Luisa Vitale; 3) AIR Italia - Associazione Agenti Immobiliari Riuniti.

I prodotti

Alla conclusione del progetto sono state realizzate due guide:

- Guida multilingue (italiano, inglese, francese, spagnolo, russo, arabo) con i temi trattati nei corsi di formazione sulle regole di convivenza nei contesti condominiali, sulla comunicazione interculturale, su accesso al credito e gestione del risparmio
- Guida con i temi trattati nei corsi per amministratori di condominio sui temi della mediazione sociale in ambito condominiale e la comunicazione interculturale

Gestione e organizzazione

Il partenariato

Il progetto è stato presentato e realizzato da un partenariato composto da:

Programma Integra, è una società cooperativa sociale integrata nata nel 2005 il cui scopo è attivare e sostenere i processi di integrazione sociale di migranti e rifugiati al fine di contribuire al benessere e allo sviluppo della comunità attraverso: 1) la progettazione di percorsi di inclusione sociale; 2) la promozione della collaborazione, della conoscenza e l'innovazione tra gli operatori; 3) il coinvolgimento della comunità nella sfida dell'integrazione; 4) il sostegno alle istituzioni nella progettazione ad alto impatto. I principali destinatari degli interventi di Programma integra sono: richiedenti e titolari di protezione internazionale, migranti, professionisti del sociale, aziende.

Dipartimento Promozione dei Servizi Sociali e della Salute di Roma Capitale, l'ente locale che, tra gli altri, ha il compito di attuare, attraverso azioni coordinate, interventi a supporto di cittadini profughi, rimpatriati e rifugiati e di promuovere azioni di sostegno previste dalla normativa vigente in materia di accoglienza e assistenza ai cittadini stranieri extra-comunitari e alle popolazioni rom, sinti e camminanti;

OASI, associazione che opera per il potenziamento delle risorse della comunità e dei sistemi, mediante azioni di carattere formativo, consulenziale, di ricerca e di assistenza tecnica ai decisori e agli operatori che intervengono nel settore degli interventi e dei servizi alla persona alla famiglia e al gruppo;

Spirit Romanesc, associazione che, in particolare, si propone di diffondere la cultura romena in tutti i suoi aspetti, diffondere la conoscenza dei Paesi di lingua romena, effettuare scambi culturali tra cittadini italiani, stranieri e cittadini dei Paesi di lingua romena.

Partner associati del progetto, che ne hanno supportato la realizzazione, sono stati:

Municipio II – Roma Capitale

Municipio III – Roma Capitale

Municipio VI – Roma Capitale

Municipio VII – Roma Capitale

UNAR – Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali

PerMicro – società specializzata in servizi di microcredito

ANACI – Associazione nazionale amministratori condominiali e immobiliari

MediANACI Formazione e Conciliazione

IREF – Istituto di Ricerche Educative e Formative

La struttura organizzativa

L'organizzazione del progetto si è articolata su due macro dimensioni: quella gestionale e quella relativa alle specifiche attività progettuali.

Per la gestione complessiva sono stati predisposti:

- un coordinamento di tutto il progetto effettuato dal capofila;
- un responsabile amministrativo;
- una unità di valutazione con il compito di predisporre il sistema di monitoraggio e valutazione del progetto e i relativi strumenti;
- riunioni di partenariato, con la partecipazione di tutti gli operatori coinvolti, per condividere il feedback sullo stato di attuazione delle attività, verificare la coerenza con il dettato e il cronogramma progettuale e pianificare le attività successive.

Tutto il partenariato ha contribuito e collaborato alla pubblicizzazione e diffusione del progetto, delle sue attività e dei prodotti realizzati.

Per la realizzazione delle specifiche attività progettuali:

- è stata predisposta una équipe di 4 mediatori sociali, interculturali e socio-abitativi che hanno gestito le attività dell'Agenzia abitativa presso i tre sportelli attivati. L'équipe è stata coordinata da una mediatrice sociale. Tutti i 5 membri di questa équipe hanno una lunga e comprovata esperienza professionale come mediatori;
- è stata predisposta una équipe di 3 persone che hanno pianificato, progettato, programmato e realizzato tutte le attività formative del progetto e curato la redazione delle due guide realizzate.

Queste due équipes hanno operato sotto la guida del coordinatore di progetto e in costante raccordo con le riflessioni e i feedback provenienti dalle riunioni di partenariato.

All'avvio del progetto tutta la squadra di lavoro del progetto AMAR ha partecipato a due corsi di formazione: due corsi: un corso di formazione sul tema delle discriminazioni cosiddette etnico-razziali nell'accesso alla casa, di 18 ore, tenuto dall'IREF; un incontro sulle tecniche di intermediazione immobiliare e il regolamento condominiale, di 3 ore, realizzato da un agente immobiliare e amministratore di condominio.

I numeri

Nei suoi dieci mesi di attività il progetto AMAR ha coinvolto complessivamente **218 destinatari diretti**: 101 nelle attività degli sportelli dell'Agenzia abitativa e 117 nelle attività formative.

Di questi 218, 76 sono gli italiani che hanno partecipato ai corsi di formazione. A questi si aggiungono 34 beneficiari intermedi quali gli agenti immobiliari con cui è stato sottoscritto un protocollo di intesa e gli assistenti sociali con cui si è collaborato per l'attivazione degli sportelli nei tre municipi, portando così a 110 la quota di italiani coinvolti nelle attività del progetto tra destinatari diretti e beneficiari indiretti.

Gli sportelli

I tre sportelli dell'Agenzia abitativa hanno raccolto **101 richieste**, di cui: **75** sono state prese in carico

26 non sono state prese in carico perché:

➤ rifugiati	16
➤ mancanti dei documenti	4
➤ in asilo politico	5
➤ in possesso di cittadinanza italiana	1.

L'universo delle 75 persone prese in carico ha le seguenti caratteristiche:

Genere: 34 femmine e 41 maschi

Età: da 18 a 72 anni con picchi che non superano le 4 unità tra i 27 e i 53 anni

Nazionalità: 32, in particolare

Bangladesh	12
Perù	7
Nigeria	6
Filippine	4
Senegal	4
Togo	4
Ucraina	3
Bolivia	2
Ecuador	3
Guinea	2
India	2
Moldova	2
Tunisia	3
Turchia	2
Le altre 19 nazionalità	1 per ognuna

I destinatari sono arrivati all'Agenzia abitativa:

- autonomamente in 36 casi. Di questi, 20 tramite il passaparola e i restanti tramite la pubblicizzazione del progetto
- inviati dai servizi sociali municipali in 25 casi
- inviati da organizzazioni del privato sociale che operano nell'ambito dell'accoglienza e inclusione dei migranti, in 14 casi

Tutti, tranne una persona che ha chiesto supporto per l'acquisto, si sono rivolti all'Agenzia per avere supporto nella ricerca della casa in affitto.

Alla conclusione del progetto, il 30 Giugno 2014, si erano conclusi 71 percorsi, 4 percorsi erano, invece, non conclusi e ancora attivi.

L'attività degli sportelli

L'Agenzia, nei suoi tre sportelli, ha effettuato una media di due incontri per ognuna delle 75 persone prese in carico: il primo incontro dell'Agenzia abitativa è stato effettuato il 22/11/2013 e l'ultimo il 20/6/2014. A questi vanno aggiunti gli incontri effettuati con le 26 persone non prese in carico.

Le 71 persone che hanno concluso il percorso hanno preso parte ad una o più delle attività proposte dall'Agenzia, in particolare:

- Formazione (11)
- Consulenza per il microcredito (5)
- Contatti con agenzie immobiliari e privati (38)
- Supporto alla ricerca (40)
- Accompagnamento alla visione degli appartamenti (17)
- Assistenza legale (21)

Una delle attività maggiormente rappresentative nonché impegnative dell'Agenzia abitativa è stata quella di accompagnamento alla visione degli appartamenti.

Gli utenti che hanno usufruito del servizio di accompagnamento sono stati 17 (sui 75 presi in carico) per un totale di 34 accompagnamenti che sono stati così articolati:

- utenti che hanno effettuato 1 visita: 5
- utenti che hanno effettuato 2 visite: 7
- utenti che hanno effettuato 3 visite: 2
- utenti che hanno effettuato 4 visite: 1
- utenti che hanno effettuato 5 visite: 1

La formazione

La formazione ha visto la partecipazione complessiva di 128¹ persone, di cui:

- 11 stranieri presi in carico dagli sportelli dell'Agenzia abitativa
- 41 stranieri che hanno partecipato esclusivamente alle attività formative
- 76 italiani

I partecipanti alle attività formative sono stati così distribuiti nei tre Corsi attivati:

- 'Migranti e denaro: uso consapevole dei servizi bancari e gestione responsabile del risparmio': 15 partecipanti, tutti stranieri
- 'Le regole di convivenza nei contesti condominiali': 69 partecipanti, di cui 45 italiani e 24 stranieri
- 'Corso di formazione per amministratori di condominio': 33 partecipanti effettivi, di cui 32 italiani e 1 straniero

Sono state rappresentate 30 diverse nazionalità con picchi di frequenza per:

Italia	80
Perù	7

¹ Questo valore differisce da quello riportato in apertura del capitolo in quanto tiene conto anche degli 11 partecipanti che, presi in carico dall'Agenzia abitativa, erano stati conteggiati nei 101 utenti dell'Agenzia.

Bangladesh	7
Senegal	4
Marocco	3
Le altre 25 nazionalità	1 per ognuna

Seconda parte

LA VALUTAZIONE

Il sistema di monitoraggio

Il sistema complessivo di monitoraggio del progetto si è mosso su due principali dimensioni, quella riferita alla gestione complessiva del progetto e al suo governo e quella riferita specificatamente alle attività dei tre sportelli dell’Agenzia abitativa e alla formazione erogata.

Per la gestione complessiva del progetto sono stati predisposti:

- riunioni periodiche di partenariato, con la partecipazione di tutto il team di progetto e lo scopo di condividere il feedback sullo stato di attuazione delle attività, di verificare la coerenza con il dettato e il cronogramma progettuale e pianificare le attività successive;
- una verifica periodica, da parte della responsabile del progetto, della rispondenza dello stato di avanzamento con il cronogramma del progetto;
- la somministrazione, al termine di ogni riunione di partenariato, di un questionario di rilevazione della soddisfazione dei partecipanti (Allegato 6), in quanto eventuali elementi relativi a insoddisfazione, non comprensione o non piena partecipazione, possono agire da deterrenti o addirittura inibire il pieno svolgimento dell’azione e dei compiti di ognuno pregiudicando, così, l’efficacia e l’efficienza dell’intera azione progettuale;
- l’invio, dopo ogni riunione, di una relazione di lettura dei risultati dei questionari somministrati.

Per il monitoraggio delle attività di sportello dell’Agenzia abitativa e della formazione sono stati predisposti:

- questionario di rilevazione del gradimento dei partecipanti alle attività formative (Allegati 7, 8 e 9)
- relazioni di lettura dei risultati dei questionari di gradimento compilati dai partecipanti, inviati dopo ogni corso formativo a tutto il team di progetto
- database online per la raccolta dei dati, organizzati come segue:
 - una scheda generale riportante informazioni su dati anagrafici, modalità di arrivo, incontri, esiti delle attività di verifica e servizi specifici erogati (Allegato 1)
 - scheda di verifica dei requisiti di accesso all’Agenzia abitativa (Allegato 2)
 - scheda di rilevazione delle esigenze abitative (Allegato 3)
 - scheda di verifica dei prerequisiti per l’accesso al microcredito (Allegato 4)
 - scheda di registrazione degli incontri (Allegato 5)
- in ognuna delle schede sopracitate sono presenti dei campi aperti per la rilevazione di criticità, punti di forza e note che, nel loro complesso, hanno costituito il diario degli operatori
- riunioni periodiche della coordinatrice dell’Agenzia abitativa con tutti i mediatori.

L’utilizzo del data base on line da parte degli operatori ha permesso di registrare tutte le informazioni relative alle persone prese in carico. La lettura periodica dei dati raccolti ha restituito un feedback di grande utilità agli stessi mediatori abitativi oltre che al coordinamento generale del progetto.

Gli strumenti utilizzati e le relazioni di restituzione nella loro versione integrale, sono riportati in allegato nella quarta parte di questo rapporto.

Il sistema di valutazione

Il sistema di valutazione del progetto ha preso in esame tutte le attività progettuali e, per ognuna, ha definito le domande valutative, il gruppo target e gli strumenti da utilizzare per raccogliere le informazioni.

L'azione valutativa ha preso in considerazione:

1. gli indicatori quantitativi fissati in fase di progettazione e quelli raccolti con le attività di monitoraggio.

In fase di progettazione sono stati definiti i seguenti valori attesi di realizzazione:

- 130 interventi di mediazione sociale e gestione dei conflitti sociali
- 350 destinatari finali degli interventi
- 90 destinatari dei percorsi di formazione sull'accesso al credito
- 90 destinatari dei percorsi di formazione sulle regole di convivenza nei contesti condominiali
- 45 amministratori di condominio formati sui temi della comunicazione interculturale
- 100 destinatari italiani degli interventi

2. i processi attivati dall'Agenzia abitativa nell'attuazione delle proprie attività e i risultati ottenuti.

Al riguardo ci si è interrogati su:

- la **sostenibilità** degli obiettivi posti e dei risultati raggiunti
- l'**utilità** delle attività messe in campo
- gli **ostacoli** e le **criticità** incontrate
- i **metodi** e gli **strumenti** utilizzati
- le possibilità di **miglioramento**
- le dinamiche della **discriminazione**

3. i risultati delle attività formative.

Sono state indagate la soddisfazione dei partecipanti e l'utilità percepita.

Modalità e strumenti della valutazione

Tutte le informazioni di tipo quantitativo sono state raccolte attraverso il database di progetto, i registri delle attività formative e, in generale, attraverso i vari strumenti di monitoraggio.

Le informazioni qualitative sono state raccolte attraverso questionari nel caso delle attività formative e degli incontri di progetto. Per quanto riguarda i processi attivati dall'Agenzia abitativa nell'attuazione delle proprie attività e i risultati ottenuti, sono stati realizzati un focus group con il team dei mediatori e alcune interviste con i destinatari cittadini di Paesi terzi presi in carico (Allegati 10 e 11). Inoltre è stata effettuata un'analisi dei diari degli operatori. Inizialmente era stata prevista la realizzazione di due focus group anche con i destinatari, ma è stato impossibile avere la loro partecipazione. Solo due persone si sono rese disponibili a rilasciare un'intervista in profondità.

Per la conduzione del focus group, così come delle due interviste, è stata predisposta una griglia di rilevazione riportante le aree da indagare e sopra descritte (sostenibilità, utilità, ostacoli e criticità, metodi e strumenti, miglioramento, discriminazione). La formulazione delle domande nelle due griglie è stata adeguata ai due diversi target della rilevazione.

I risultati della valutazione

Una prima immediata considerazione va fatta rispetto ai valori attesi di realizzazione fissati in fase di progettazione. Solo alcuni sono stati raggiunti mentre alcuni altri valori sono rimasti al di sotto della soglia attesa. Al riguardo l'analisi chiama in causa due principali elementi. Il primo concerne il tempo a disposizione della sperimentazione. Nella proposta progettuale presentata si faceva riferimento, e quindi previsione di soglia, ad un tempo di vita del progetto di 15 mesi mentre in fase attuativa, a causa di ritardi nell'avvio della fase attuativa del programma nel suo complesso, la committenza ha imposto un taglio di 5 mesi, portando la durata del progetto a 10 mesi. L'analisi della progressione delle prese in carico ci consente di dire che il tempo a disposizione ha permesso di avviare pienamente il percorso così come pianificato ma gli ulteriori 5 mesi inizialmente previsti avrebbero consentito di esprimere la piena potenzialità all'azione progettuale, consentendole un maggiore avvicinamento, quando non un raggiungimento, delle soglie prefissate. Il secondo elemento riguarda il ritardo nell'avvio del terzo sportello a causa delle difficoltà avute dal Municipio VI nel reperire uno spazio per ospitare lo sportello. Difficoltà che ha portato alla necessità di individuare un differente territorio in cui attivare il terzo sportello.

Infine va considerata l'esigenza di mettere a punto, strada facendo e guidati anche dalle indicazioni derivanti dall'esperienza in atto, il target specifico di riferimento dell'Agenzia Amar e gli obiettivi e le modalità nell'erogazione del servizio alle singole persone. Su questo punto si tornerà più avanti parlando dell'Agenzia abitativa.

Una seconda importante considerazione va fatta rispetto all'impossibilità di avere, in fase valutativa, la piena partecipazione dei destinatari degli interventi. Chiaramente le considerazioni che emergono dalle due interviste fatte non possono essere assunte come rappresentative dell'universo dei destinatari, possiamo solo considerarle indicative in quanto testimonianza diretta dell'esperienza fatta con l'Agenzia Amar.

La formazione

‘Migranti e denaro: uso consapevole dei servizi bancari e gestione responsabile del risparmio’. La valutazione dei corsi da parte dei partecipanti è stata estremamente positiva, a una delle edizioni è stato assegnato punteggio massimo a ciascuno degli aspetti analizzati dai questionari di valutazione. La gestione del corso e della classe sono state particolarmente apprezzate, sono emersi infatti pareri positivi in merito alla gestione da parte degli insegnanti e alle possibilità di partecipazione attiva. È stato espresso chiaramente l'interesse per gli argomenti trattati che sono stati riconosciuti come utili.

Dalle considerazioni dei partecipanti sono emersi di frequente suggerimenti di riproposizione e diffusione anche di altri corsi per lo stesso target di destinatari, così come di una maggiore disponibilità di tempo per approfondire gli argomenti trattati.

‘Le regole di convivenza nei contesti condominiali’. La maggior parte dei partecipanti ha considerato raggiunti gli obiettivi del corso e, a seconda delle edizioni, il punteggio maggiore è stato assegnato rispettivamente alla docenza e all'utilità dei contenuti trattati. In ciascuno di essi, ad ogni modo, le valutazioni sono state generalmente positive, si rileva infatti solo una valutazione negativa, che ha ritenuto il corso poco articolato.

Il coinvolgimento dei frequentanti, la partecipazione e la possibilità di condividere esperienze sono stati descritti come punti di forza del corso. Un commento che è emerso spesso nelle valutazioni ha riguardato la scarsità del tempo a disposizione, contestualmente al suggerimento di riproporre il corso con una durata maggiore, così come di realizzarne altri su diverse tematiche.

‘Corso di formazione per amministratori di condominio’. I questionari di soddisfazione raccolti hanno fatto emergere un quadro valutativo generalmente positivo, che ha rispecchiato un forte interesse in merito al trattamento di tematiche interculturali in contesti

condominali. In tutti i corsi la docenza ha ottenuto, nei questionari somministrati, dei punteggi particolarmente alti, in linea con le valutazioni degli altri corsi. I partecipanti sono stati soddisfatti dell'utilità di quanto appreso e in un solo caso il corso è stato valutato poco rispondente alle aspettative.

Le considerazioni dei partecipanti rilevano ancora una volta l'interesse ad approfondire gli argomenti trattati, in particolare le tematiche riguardanti intercultura e comunicazione. È stata sottolineata l'opportunità di una maggiore durata del corso e della promozione di nuovi incontri. Tra le considerazioni espresse sono emerse interessanti proposte in merito all'utilità di un coinvolgimento massiccio di condomini e all'opportunità di una diffusione a livello nazionale del corso, a prova dell'importanza riconosciuta alle tematiche legate all'intercultura, ancora ad oggi non trattate con sufficiente diffusione.

Complessivamente i tre diversi corsi, nelle loro varie edizioni, hanno ottenuto delle valutazioni positive e più che positive, i casi di insoddisfazione e le critiche sono state molto rare. Nello specifico si rileva un diffuso apprezzamento della docenza e delle modalità di gestione dei corsi, valutazioni trasversali a ciascuno dei percorsi formativi proposti. Emerge come evidente non solo l'interesse per la formazione ma anche una vera e propria necessità di approfondimento di tematiche legate all'intercultura, sia per gli amministratori, che si trovano a dover gestire situazioni condominiali sempre più spesso multietniche, sia per le persone che quotidianamente vivono in questi contesti abitativi. L'importanza di condividere esperienze e apprendere strategie di convivenza è chiaramente espressa dalle proposte dei corsisti di incrementare il numero di ore dei corsi così come di proporre di nuovi, su tematiche specifiche. Anche dai commenti in merito al corso sul microcredito emerge la grande utilità di percorsi formativi specificatamente rivolti ai migranti, che probabilmente si percepiscono spesso come non sufficientemente supportati nelle incombenze delle proprie quotidianità abitative.

In tutti i tipi di corsi, a fronte di una metodologia interattiva, si è riscontrata una buona disponibilità al coinvolgimento e alla partecipazione attiva che ha prodotto l'elaborazione di possibili piste di lavoro future e lo sviluppo di un protagonismo nella cittadinanza attiva sia da parte degli italiani che da parte degli immigrati. In altre parole, si è lavorato sull'empowerment individuale e di gruppo, nell'ottica di trasformare i corsi di formazione da occasione di apprendimento di nuovi concetti teorici e pratici a intervento di sensibilizzazione e condivisione sui temi della convivenza interculturale.

L'Agenzia abitativa

Dal focus group e dall'analisi dei diari degli operatori e delle interviste emerge quanto segue rispetto alle dimensioni indagate.

- La **sostenibilità** degli obiettivi posti e dei risultati raggiunti

Tanto gli operatori quanto i destinatari dell'intervento ritengono che gli obiettivi posti dal progetto Amar fossero realistici e sostenibili, così come sostenibili ritengono siano i risultati raggiunti. Sia in termini di ricaduta sulle singole persone e i loro apprendimenti sia rispetto alla possibilità/opportunità di prosecuzione del progetto. Questa valutazione da parte degli operatori è importante in quanto testimonia il fatto che l'equipe ha lavorato con atteggiamento positivo, nella consapevolezza di poter conseguire gli obiettivi prefissati e con un elevato grado di adesione alle ragioni e alle modalità operative del progetto. Dal focus group con gli operatori è emersa chiaramente la continua riflessione portata avanti dall'equipe dell'Agenzia sulla corretta declinazione operativa degli obiettivi prefissati che ponevano l'accento sulla necessità di intervenire con tutti gli attori coinvolti nella delicata partita dell'accesso alla casa, promuovendo la mediazione abitativa come strumento di incontro tra le differenze e, dunque, di inclusione sociale.

- **L'utilità** delle attività messe in campo

Sia gli operatori che gli intervistati ritengono che Amar sia utile perché è un sostegno importante su una questione di vitale importanza come la casa che assieme al lavoro resta uno dei pilastri dell'inclusione sociale di ogni persona, straniera o meno che sia. Coerentemente con le riflessioni sulla sostenibilità degli obiettivi, entrambi hanno sottolineato l'importanza di un'azione ampia rivolta a tutta la cittadinanza e non solo ai migranti così come è stato fatto con:

- la scelta di fornire formazione a italiani e stranieri
- la scelta di assumere come oggetto dell'intervento la dinamica della discriminazione che riguarda il migrante in quanto tale e non solo la difficoltà di accesso alla casa dei soggetti deboli.

Infine, è stata sottolineata la particolare utilità in una situazione come quella di Roma Capitale che non offre alcun sostegno alloggiativo che non sia riferito a situazioni di particolare gravità che vedono la presenza di minori.

- **Gli ostacoli e le criticità** incontrate

Il maggiore ostacolo, appena citato nel punto precedente, riguarda la pressoché totale assenza nel sistema di welfare romano di azioni di assistenza alloggiativa che non siano gli scarsi e inefficaci sussidi economici, nonché di piani di sostegno che coinvolgano più soggetti (dall'ente pubblico, agli istituti di credito, alle organizzazioni del terzo settore e della società civile). Quindi la costruzione della rete supportiva alla possibilità di accesso all'alloggio per i cittadini migranti non ha potuto contare su alcuna pratica consolidata di collaborazione su obiettivi concordati e condivisi.

Elemento di criticità che ha tenuto continuamente impegnata l'equipe in una riflessione attenta e consapevole al riguardo, è stato rappresentato dal rischio che l'Agenzia abitativa diventasse un servizio dedicato alle situazioni di grande fragilità economica e sociale. La presenza degli sportelli, in due casi su tre, nella stessa sede dei servizi sociali municipali ha potenziato questa criticità sia a causa degli invii dei servizi stessi non sempre pertinenti, sia in quanto la sola ubicazione sollecitava, nelle persone che vi si rivolgevano, l'aspettativa di avere assegnato un alloggio dal comune. Dalle parole degli operatori e dall'analisi dei loro diari emerge la fatica emotiva di rispondere a richieste che non potevano avere soluzione nella sola azione dell'Agenzia abitativa. Infatti, è stata potenziata al massimo la capacità orientativa degli sportelli verso i servizi presenti nel territorio sia pubblici che privati, sia di sostegno che di tutela.

E' ben presente alla consapevolezza dei destinatari intervistati che in Italia, e in particolare a Roma, il problema della casa è drammatico per tutti e per i migranti a maggior ragione.

- **I metodi e gli strumenti** utilizzati

La scelta di unire la formazione alla fornitura di servizi specifici da parte degli sportelli è stata grandemente apprezzata dai due intervistati e ritenuta, dagli operatori, adeguata agli obiettivi fissati. Altro elemento valutato come essenziale e decisamente pertinente alla problematica è l'azione di mediazione culturale e sociale che gli operatori dello sportello mettono a disposizione accompagnando fisicamente gli utenti nelle fasi salienti della ricerca, mediando gli incontri con le agenzie piuttosto che con i proprietari. Nella parte conclusiva del progetto sono anche arrivate, come portato delle modalità operative e relazionali adottate dal team di mediatori, richieste di informazioni sulla possibilità di avere azioni di mediazione interculturale nei condomini che vivono con particolare difficoltà, ma anche con sensibilità, la convivenza con persone che fanno riferimento a culture e usi differenti.

- Le possibilità di **miglioramento**

Gli operatori hanno indicato possibilità di miglioramento nella pubblicizzazione del servizio, mettendo maggiormente a fuoco nella comunicazione qual è il target dell'intervento per evitare di avere a che fare con casi non risolvibili da un'agenzia come Amar. Inoltre, ritengono vada potenziata la rete con le agenzie immobiliari e con gli amministratori di condominio. I due destinatari intervistati ritengono che debba essere potenziata la formazione fornita approfondendo i temi trattati. Uno di loro, inoltre, ritiene che l'Agenzia abitativa dovrebbe fornire una qualche forma di agevolazione nell'accesso al credito e non solo informazioni e supporto nella documentazione, e suggeriva l'ipotesi di piccoli prestiti a tasso agevolato.

- Le dinamiche della **discriminazione**

La valutazione conferma la scelta di fondo di intervenire precisamente sulla dinamica della discriminazione fornendo come strumento, per contrastare le risposte pregiudiziali di proprietari e di agenti immobiliari, la mediazione sociale e attività che favoriscano l'incontro tra culture diverse. L'Agenzia abitativa Amar non ha come scopo quello di fornire un'abitazione alle persone che vi si rivolgono ma di intervenire e mediare in tutte quelle situazioni discriminatorie che ostacolano l'accesso alla casa dei cittadini extracomunitari. Nella proposta progettuale questa finalità era chiaramente espressa. L'esperienza realizzata con il progetto conferma la validità di questa scelta che riguarda il migrante in quanto tale e non solo la difficoltà di accesso alla casa dei soggetti economicamente più deboli. Come sanno bene le persone migranti in cerca di un alloggio, la discriminazione è indiscriminata e, dunque, insensibile allo status socioeconomico.

Amar vuole mantenere il suo carattere di servizio a disposizione di qualsiasi persona, anche non in situazione di difficoltà socio-economica, che incontra ostacoli nell'accesso alla casa per via della propria cultura e provenienza. Inoltre, l'esperienza realizzata ha consentito di maturare la necessità, per un'agenzia di mediazione abitativa, di prendere in carico le situazioni di convivenza condominiale interculturale difficili a prescindere dal portatore della richiesta di supporto.

Il team di progetto

Nell'ambito dei processi attivati è stato realizzata un'azione specifica di valutazione delle riunioni di partenariato considerate utili indicatori della comprensione del progetto e della capacità di operare sinergicamente tra le diverse equipe impegnate. I questionari di valutazione raccolti in merito alle 6 riunioni di partenariato hanno restituito un quadro positivo riguardo la loro utilità. Complessivamente, nel 63% dei casi sono state valutate come estremamente utili e nel 37% dei casi come utili. Uno degli elementi che ha ottenuto valutazioni sempre positive riguarda gli aspetti logistico/organizzativi. La conduzione dell'incontro è stata considerata generalmente positivamente, in un caso valutata in maniera massima all'unanimità. La partecipazione attiva dei presenti agli incontri non è stata definita univocamente ma più o meno positivamente a seconda dei casi. L'andamento della media delle valutazioni della partecipazione restituisce un quadro significativo; è stata infatti valutata con punteggio massimo al primo incontro, ottenendo però un punteggio meno alto al secondo. Questo valore è andato tendenzialmente migliorando negli incontri successivi, raggiungendo nuovamente un punteggio molto alto in quello conclusivo.

Questo andamento sembrerebbe indicare un'evoluzione comunque positiva nella gestione della partecipazione agli incontri, basata sull'esperienza maturata e sul progressivo sviluppo e consolidamento delle relazioni collaborative tra i membri dell'equipe.

Il dato relativo alla possibilità di pianificare i passi successivi mette in evidenza la grande utilità in particolare dei primi incontri, mentendo comunque valutazioni alte anche in quelli

successivi. Solo nell'ultimo incontro l'indicatore "l'incontro ha consentito di pianificare i passi successivi" ha ottenuto un punteggio meno alto (anche se comunque positivo), probabilmente in relazione al fatto che si trattasse proprio dell'ultimo incontro.

Trasversale a tutti gli incontri è una valutazione generalmente positiva dell'atmosfera tra i partecipanti, che rispecchia un buon risultato in merito al consolidarsi delle relazioni tra i membri dell'equipe e alla collaborazione propositiva.

Si può leggere quindi nel percorso progettuale una generale soddisfazione in merito agli incontri realizzati e una crescita in merito ad alcuni aspetti inizialmente letti come più problematici. L'utilizzo del mezzo stesso del questionario di valutazione, il cui risultato è stato periodicamente restituito a tutti i membri dell'equipe può essere certamente letto come un fondamentale strumento di indirizzo e miglioramento nella gestione del progetto.

Terza parte

CONCLUSIONI E PROPOSTE

Premessa

Le conclusioni della valutazione del progetto AMAR sono state utilizzate per l'individuazione di *elementi di modellizzazione* dell'esperienza utili per la sua riproduzione oltre che per lo sviluppo e il miglioramento dell'attività della stessa Agenzia abitativa Amar. Le riflessioni in tal senso sono riportate nel capitolo che segue, che può anche essere considerato come un documento autonomo da tutto il rapporto, la cui lettura è sempre consigliabile per una piena comprensione dell'esperienza alla base delle indicazioni fornite.

Nel secondo capitolo viene invece presentata la proposta per la costituzione di un *Tavolo cittadino sulla questione abitativa dei migranti presenti sul territorio di Roma Capitale*. In fase progettuale il progetto Amar si è impegnato a presentare, a conclusione delle attività, una proposta per la costituzione di un osservatorio cittadino sul fenomeno della discriminazione dei migranti nell'accesso alla casa. Sulla base della valutazione fatta, si è deciso di proporre la costituzione di un tavolo cittadino che, oltre a svolgere basilari funzioni di osservatorio sul fenomeno, possa anche fungere da nucleo iniziale di un coordinamento cittadino a supporto della pianificazione di politiche abitative e di inclusione sociale. Anche in questo caso il capitolo può essere considerato come un documento autonomo.

Elementi di modellizzazione del progetto per la costituzione di una Agenzia di Mediazione Abitativa di Roma AMAR

Premessa

La questione dell'accesso alla casa è una tematica di estrema attualità che costituisce elemento di disagio per molte fasce della popolazione. La velocità con cui evolvono la situazione economica e sociale della popolazione e i relativi modelli comportamentali, mette in evidenza le mille sfaccettature che il fenomeno può assumere. L'Agenzia di Mediazione Abitativa di Roma AMAR ha realizzato un'esperienza la cui valutazione restituisce una serie di elementi assumibili come modello di intervento in questo ambito. Individuare i possibili elementi di modellizzazione dell'esperienza realizzata, consente di mettere a disposizione dei territori e delle amministrazioni che vogliono attivare pratiche di governo e pianificazione dei processi di inclusione dei cittadini migranti, delle indicazioni per affrontare la delicata e importantissima questione dell'accesso alla casa.

La crescita del fenomeno migratorio che ha caratterizzato l'Italia negli ultimi anni – i residenti stranieri in Italia al 1° gennaio 2013 erano 4.387.721, 334 mila in più rispetto all'anno precedente (+8,2%)²– ha coinciso anche con una stabilizzazione dei migranti nel nostro territorio, i cui indicatori principali sono l'aumento dei minori e dei nuovi nati stranieri e la crescita dei ricongiungimenti familiari.

In questo panorama la casa assume un ruolo molto importante per il migrante, non solo materiale, ma anche simbolico, in quanto è al suo interno che si sviluppa l'identità personale e culturale di ciascuno ed è anche grazie ad essa che può avvenire l'integrazione nella società di arrivo.

Tuttavia, la ricerca di un'abitazione da parte dei cittadini migranti spesso deve affrontare diversi ostacoli che non derivano esclusivamente dallo status socio-economico posseduto, ma dalla condizione stessa di migrante. I proprietari delle case, le agenzie immobiliari e gli istituti bancari sono i principali soggetti interlocutori dei migranti in cerca di un'abitazione e sono gli stessi che spesso, per diffidenza o per interesse, oppongono resistenza ad affittare – nel caso dei primi due – o a concedere un mutuo – nel caso delle banche – ai cittadini stranieri.

Per far fronte a tali problematiche negli anni '90 si sono sviluppate alcune iniziative locali – soprattutto nel settore del no profit – che hanno cercato di affrontare, attraverso finanziamenti regionali, i problemi abitativi dei cittadini migranti. Queste esperienze negli ultimi anni si sono consolidate e ulteriormente ampliate, realizzando azioni a sostegno della ricerca della casa che hanno dato frutti positivi. Tuttavia, allo stesso tempo i fabbisogni abitativi e gli ostacoli a cui tali politiche hanno dato risposta fino ad ora non sono rimasti immutati, ma continuano ad evolversi e a diversificarsi, chiedendo lo sviluppo di progetti innovativi a loro sostegno. Per questo è necessario andare ad indagare la questione della casa nella sua complessità, in modo da comprendere sia i punti di forza delle azioni già realizzate, sia le criticità e problematicità che devono essere ancora affrontate.

La diversificazione dei fabbisogni abitativi dipende da diversi fattori che rappresentano anche le variabili che facilitano o ostacolano la risoluzione del "problema casa". Tra questi vi sono la tipologia del percorso migratorio, l'anzianità della presenza nel Paese d'arrivo, la provenienza, la presenza di una rete di relazioni solidaristica, il genere, lo status socio economico, la presenza o meno del nucleo familiare e, infine, la severità dei meccanismi di rifiuto messi in

² Fonte: Istat (<http://www.istat.it/it/archivio/96694>)

atto dalla società e dai soggetti che operano nel mercato immobiliare e del credito.

Focalizzare l'attenzione sulla casa significa riconoscere che l'abitazione è uno strumento di inclusione sociale fondamentale, da cui hanno origine le prime forme di relazione e di radicamento nel territorio, ad esempio tramite i rapporti con il vicinato e tramite l'utilizzo dei servizi del quartiere di riferimento. Attraverso l'abitazione il migrante ha la possibilità di fissare la propria residenza che, oltre ad essere un fattore di riconoscimento sociale, consente di ottenere diversi diritti e prerogative tra cui, ad esempio, quello di effettuare il ricongiungimento familiare.

Gli elementi che verranno presentati risultano dalla valutazione del progetto AMAR e possono fungere da orientamento per la realizzazione di politiche di inclusione sociale che prestino attenzione alle difficoltà legate all'accesso alla casa per i migranti, in quanto contengono aspetti da presidiare per garantire il buon esito delle azioni che si intendono realizzare.

Elementi di modellizzazione

Gli elementi presi in considerazione nell'individuazione dei seguenti principi di modellizzazione, oltre agli indicatori quantitativi relativi alla valutazione di AMAR, sono: 1) i processi attivati dall'Agenzia abitativa nell'attuazione delle proprie attività e i risultati ottenuti e 2) i risultati delle attività formative.

La dimensione temporale

In fase di progettazione AMAR aveva previsto una durata di 15 mesi che in fase attuativa sono stati ridotti a 10 dalla committenza. Inoltre, AMAR è stato realizzato a Roma, dove non vi è mai stata una politica abitativa riferita alle difficoltà di accesso alla casa per i migranti. Le iniziative esistenti nascono dal basso e dall'impegno diretto delle organizzazioni del terzo settore così come degli stessi migranti che, a volte, si riuniscono in comitati appositamente creati per perorare specifiche cause.

Dunque il progetto ha, in questo caso, espresso piena valenza di innovatività e i 10 mesi a disposizione, contro i 15 richiesti in fase di presentazione, sono stati appena sufficienti all'attivazione del sistema messo in campo dal progetto e alla sua messa a regime.

La durata di un progetto innovativo di questa natura deve essere oggetto di attenta valutazione e non può essere soggetta a tagli amministrativi, pena il depotenziamento del sistema appena attivato.

L'equipe degli operatori

L'equipe di Amar è stata costituita da mediatori culturali e socio-abitativi con esperienza che andava da tre a 10 anni e da formatori esperti dei temi legati all'inclusione sociale dei migranti e al dialogo interculturale. All'avvio del progetto l'equipe dei mediatori ha ricevuto una formazione specifica che ha messo in connessione la mediazione sociale e l'intercultura con gli obiettivi e le attività di AMAR. Infine, l'equipe dei mediatori si è regolarmente riunita ogni settimana e ha partecipato a tutte le riunioni di partenariato realizzate.

Per garantire a una Agenzia di mediazione abitativa la massima efficacia, l'equipe di lavoro, oltre a possedere le adeguate competenze, deve avere momenti strutturati e opportunità di confronto e riflessione sulle pratiche messe in atto e sulla loro rispondenza agli obiettivi prefissati.

La formazione

AMAR ha proposto una serie di azioni formative con l'intento di fornire a cittadini migranti e italiani, occasioni di apprendimento e conoscenza dei contenuti e delle caratteristiche dell'intercultura, a cui ci chiama la convivenza con persone che hanno differenti background culturali. La valutazione ha messo in evidenza il grande apprezzamento e la richiesta di approfondimento dei temi trattati da parte dei partecipanti.

In un intervento che abbia un approccio olistico e che, quindi, espliciti la propria azione su tutti gli attori in campo e non solo sui migranti, la formazione deve lavorare sull'empowerment individuale e di gruppo, nell'ottica di trasformare i corsi di formazione da occasione di apprendimento di nuovi concetti teorici e pratici a intervento di sensibilizzazione e condivisione sui temi della convivenza interculturale.

Intervenire sulla discriminazione

La valutazione ha confermato la validità della scelta di AMAR di intervenire precisamente sulla dinamica della discriminazione fornendo come strumento, per contrastare le risposte pregiudiziali di proprietari, di agenti immobiliari, e dei cittadini del paese di accoglienza in generale, la mediazione sociale e attività che favoriscano l'incontro tra culture diverse.

Sulla "questione della casa" precipitano due elementi importantissimi per quanto riguarda i migranti: la situazione critica del mercato degli affitti con i suoi costi elevatissimi e la discriminazione. Il combinato disposto di questi due elementi fa sì che la gran parte dei migranti con bassi redditi e in situazione di disagio socio-economico, abbiano problemi di accesso alla casa. Tuttavia la discriminazione non discrimina rispetto allo status socio-economico del migrante e, dunque, l'intervento si rende necessario anche per migranti appartenenti a fasce di reddito medio.

Una Agenzia di mediazione abitativa che voglia mantenere un carattere di servizio a disposizione di qualsiasi persona, anche non in situazione di difficoltà socio-economica, che incontra ostacoli nell'accesso alla casa per via della propria cultura e provenienza, deve avere costante consapevolezza di questa sua natura e contrastare l'appiattimento sulle richieste provenienti dalle situazioni di maggiore fragilità e difficoltà.

La rete da attivare

Le dinamiche discriminatorie e marginalizzanti hanno una natura multifattoriale che chiama in causa tutte le principali sfere di vita delle persone che ne sono oggetto, dal lavoro alla casa, all'istruzione, alla salute, alla conoscenza e comprensione del contesto culturale, normativo, linguistico e sociale in cui si trovano inseriti. Le reti attivate da AMAR hanno fatto riferimento principalmente a tre ambiti. Il primo quello relativo alla casa che ha coinvolto agenzie immobiliari, amministratori di condominio, associazioni di proprietari; il secondo quello relativo all'assistenza sociale che ha visto coinvolti i servizi sociali, che hanno fatto segnalazioni e invii, e iniziative e organizzazioni del terzo settore che a vario titolo hanno sostenuto i percorsi di ricerca dell'alloggio o di risoluzione di crisi nella situazione alloggiativa; il terzo quello relativo all'assistenza legale che ha visto coinvolti sportelli di assistenza legale e associazioni di tutela degli affittuari.

Una agenzia di mediazione abitativa che abbia un approccio multifattoriale e di rete può pienamente esplicitare la propria azione a fronte di chiare politiche di inclusione e abitative. In loro mancanza sarà opportuno, laddove ve ne sia la possibilità, prevedere risorse destinate al dialogo con i decisori politici, con i principali gestori, pubblici e privati, di servizi di welfare e dei principali operatori del mercato immobiliare.

La conoscenza del fenomeno

L'elaborazione di pratiche e politiche che affrontino in maniera efficace le problematiche correlate all'abitare e rispondano alle specifiche necessità dei migranti, non può prescindere da una approfondita consapevolezza delle caratteristiche territoriali del fenomeno, che disegnano geografie precise della presenza di immigrati nelle diverse zone/quartieri di una città o di un distretto abitativo e, conseguentemente, delle diverse esigenze.

Una agenzia abitativa che voglia rispondere in modo puntuale alla domanda di mediazione abitativa, deve disporre di sufficienti dati di analisi del territorio sul tema dell'accesso alla casa proponendo anche, laddove non fosse già presente, un osservatorio sul fenomeno o, come nel caso di AMAR, un tavolo cittadino che oltre alla funzione di osservatorio funga da nucleo catalizzatore di azioni condivise e coordinate.

Proposta per un Tavolo cittadino sulla questione abitativa dei migranti presenti sul territorio di Roma Capitale

Sommario

1. PREMESSA.....	24
2. OBIETTIVI.....	26
3. ATTIVITÀ.....	26
4. STRUTTURA.....	27
5. METODO.....	27

1. PREMESSA

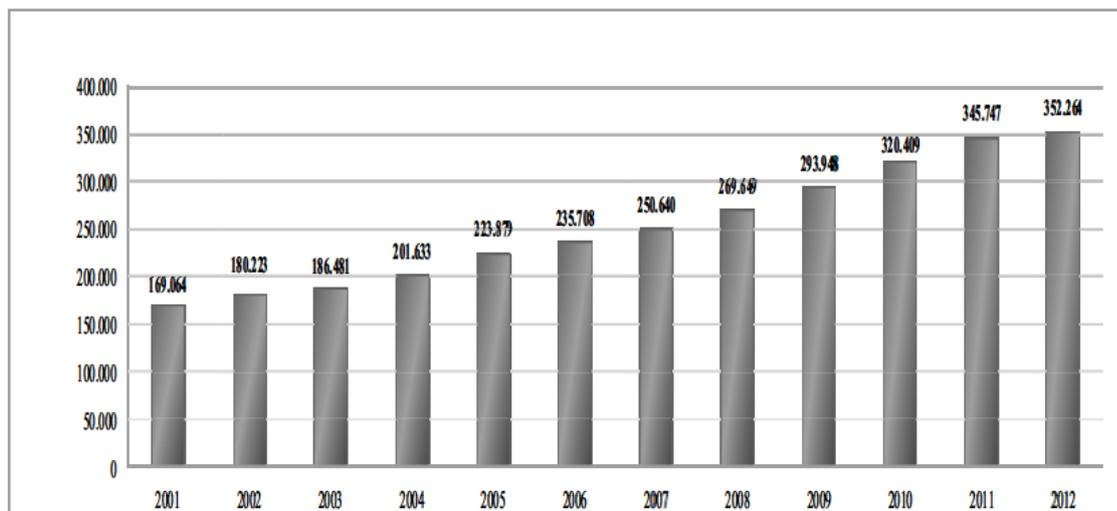
La questione dell'accesso alla casa è una tematica di estrema attualità che costituisce elemento di disagio per molte fasce della popolazione. La velocità con cui evolvono la situazione economica e sociale della popolazione e i relativi modelli comportamentali, mette in evidenza le mille sfaccettature che il fenomeno può assumere. Basti considerare le diverse modalità e possibilità di accesso al mercato privato da parte dei/delle cittadini/e italiani/e e di coloro che hanno un background migratorio, che rischiano di alimentare un potenziale conflitto sul territorio. I metodi di rilevazione quantitativi tradizionali di cui si sono servite fino a tempi recenti le politiche nazionali e regionali, e la non-sistematicità con cui spesso vengono utilizzati, non riescono a cogliere queste dinamiche nelle loro precise articolazioni, soprattutto per quel che succede nel mercato privato. Il quadro interpretativo offerto da queste rilevazioni rischia di essere inadeguato per l'orientamento delle scelte programmatiche che le pubbliche amministrazioni locali devono compiere.

La crescita del fenomeno migratorio che ha caratterizzato l'Italia negli ultimi anni – i residenti stranieri in Italia al 1° gennaio 2013 erano 4.387.721, 334 mila in più rispetto all'anno precedente (+8,2%)³– ha coinciso anche con una stabilizzazione dei migranti nel nostro territorio, i cui indicatori principali sono l'aumento dei minori e dei nuovi nati stranieri e la crescita dei ricongiungimenti familiari.

Esemplificativo l'aumento costante del numero di cittadini stranieri presenti sul territorio di Roma Capitale

³ Fonte: Istat (<http://www.istat.it/it/archivio/96694>)

ROMA CAPITALE. Cittadini stranieri iscritti in anagrafe, valori assoluti
(01.01.2001-01.01.2012)



FONTE: Elaborazioni Ufficio di Statistica di Roma Capitale su dati anagrafe

La casa assume dunque un ruolo molto importante per il migrante, non solo materiale, ma anche simbolico, in quanto è al suo interno che si sviluppa l'identità personale e culturale di ciascuno ed è anche grazie ad essa che può avvenire l'integrazione nella società di arrivo.

Tuttavia, la ricerca di un'abitazione da parte dei cittadini migranti spesso deve affrontare diversi ostacoli che non derivano esclusivamente dallo status socio-economico posseduto, ma dalla condizione stessa di migrante. I proprietari delle case, le agenzie immobiliari e gli istituti bancari sono i principali soggetti interlocutori dei migranti in cerca di un'abitazione e sono gli stessi che spesso, per diffidenza o per interesse, oppongono resistenza ad affittare – nel caso dei primi due – o a concedere un mutuo – nel caso delle banche – ai cittadini stranieri.

Per far fronte a tali problematiche negli anni '90 si sono sviluppate alcune iniziative locali - soprattutto nel settore del no profit- che hanno cercato di affrontare, attraverso finanziamenti regionali, i problemi abitativi dei cittadini migranti. Queste esperienze negli ultimi anni si sono consolidate e ulteriormente ampliate, realizzando azioni a sostegno della ricerca della casa che hanno dato frutti positivi. Tuttavia, allo stesso tempo i fabbisogni abitativi e gli ostacoli a cui tali politiche hanno dato risposta fino ad ora non sono rimasti immutati, ma continuano ad evolversi e a diversificarsi, chiedendo lo sviluppo di progetti innovativi a loro sostegno. Per questo è necessario andare ad indagare la questione della casa nella sua complessità, in modo da comprendere sia i punti di forza delle azioni già realizzate, sia le criticità e problematicità che devono essere ancora affrontate.

La diversificazione dei fabbisogni abitativi dipende da diversi fattori che rappresentano anche le variabili che facilitano o ostacolano la risoluzione del "problema casa". Tra questi vi sono la tipologia del percorso migratorio, l'anzianità della presenza nel Paese d'arrivo, la provenienza, la presenza di una rete di relazioni solidaristica, il genere, lo status socio economico, la presenza o meno del nucleo familiare e, infine, la severità dei meccanismi di rifiuto messi in atto dalla società e dai soggetti che operano nel mercato immobiliare e del credito.

Focalizzare l'attenzione sulla casa significa riconoscere che l'abitazione è uno strumento di inclusione sociale fondamentale, da cui hanno origine le prime forme di relazione e di radicamento nel territorio, ad esempio tramite i rapporti con il vicinato e tramite l'utilizzo dei servizi del quartiere di riferimento. Attraverso l'abitazione il migrante ha la possibilità di fissare la propria residenza che, oltre ad essere un fattore di riconoscimento sociale, consente

di ottenere diversi diritti e prerogative tra cui, ad esempio, quello di effettuare il ricongiungimento familiare.

L'elaborazione di pratiche e politiche adeguate, che affrontino in maniera efficace le problematiche correlate all'abitare e rispondano alle specifiche necessità dei migranti, non può prescindere da una approfondita consapevolezza delle caratteristiche territoriali del fenomeno.

Facendo seguito a tali considerazioni, si intende proporre la costituzione di un **Tavolo cittadino sulla questione abitativa dei migranti presenti sul territorio di Roma Capitale**.

2. OBIETTIVI

Il fine istituzionale è quello di fungere da prezioso supporto per le decisioni istituzionali in ambito di politiche abitative e di inclusione sociale, fornendo dati e informazioni utili a comprendere i fabbisogni di servizi abitativi della popolazione migrante presente sul territorio e gli ostacoli economici, sociali e culturali che incontrano nel cercare di affittare o di acquistare un'abitazione.

Partendo dalla constatazione che il disagio abitativo dipende da molteplici elementi che è necessario esaminare al fine di comprendere quali potrebbero essere le risorse e le strategie necessarie per farvi fronte, il Tavolo intende promuovere una maggiore e diffusa conoscenza e consapevolezza riguardo l'accesso alla casa e le condizioni abitative dei migranti nel territorio di Roma Capitale, e assicurare il collegamento tra le autorità locali, i servizi territoriali e la società civile.

Il Tavolo intende qualificarsi quale strumento tecnico-operativo di qualità per:

- **raccogliere, analizzare e diffondere dati e informazioni** in materia di accesso alla casa e condizione abitativa dei migranti, e il costante monitoraggio di tali dati e informazioni. La questione verrà considerata sia sotto l'aspetto quantitativo che qualitativo;
- **individuare e analizzare le buone pratiche**, in termini di trasferibilità e riproducibilità, che potrebbero essere implementate o avviate al fine di migliorare l'offerta dei servizi di intervento abitativo e inclusione sociale;
- **indagare i tipi di discriminazione e di pregiudizi** che si trovano a dover affrontare le persone migranti in cerca di una casa al fine di poter sviluppare gli strumenti più idonei per prevenirli e combatterli;
- **promuovere il dibattito e diffondere la conoscenza** in merito alle tematiche in esame al fine di favorire l'elaborazione di proposte politiche e l'implementazione di pratiche.

L'integrazione dei dati e delle informazioni raccolte, permetterà di definire un quadro conoscitivo ben articolato, valorizzando le risorse già attivate sul territorio in termini di reti e di concertazioni e mettendo alla luce dinamiche e criticità che hanno fornito valide indicazioni per l'orientamento di una politica abitativa più contestualizzata nel territorio di riferimento.

3. ATTIVITÀ

1. Raccolta ed elaborazione dei dati e informazioni disponibili presso Enti e organizzazioni presenti sul territorio in materia di accesso alla casa e condizione abitativa dei migranti, sia da un punto di vista quantitativo che qualitativo. Dunque,

non solo le problematiche relative al reperimento di un alloggio, ma anche alla qualità dell'abitare, come la tipologia degli alloggi, la zona in cui sono ubicati, la salubrità dell'ambiente, le relazioni con il vicinato, l'idoneità degli spazi rispetto alle esigenze dei suoi inquilini.

2. Promozione di indagini ad hoc su differenti tematiche e/o su specifici target di popolazione a forte interesse strategico. Sarà inoltre promossa l'integrazione di tale tipologia di indagini in ricerche e dossier già realizzati (a titolo esemplificativo: Dossier Statistico Immigrazione, Dossier Statistico e Rapporto Immigrazione Caritas-Migrantes)
3. Individuazione di buone pratiche, a livello locale, nazionale ed europeo, atte a favorire l'accesso alla casa dei migranti
4. Incontri periodici del Tavolo
5. Redazione di un Report biennale che raccoglie e sistematizza i dati, le informazioni, le buone pratiche ed eventuali proposte e considerazioni emerse negli incontri periodici del Tavolo
6. Predisposizione e gestione di un sito internet dedicato che garantisca una vasta fruizione e una facile consultazione
7. Attività di disseminazione

4. STRUTTURA

Per garantire un coordinamento iniziale che abbia una visione ampia del fenomeno e la capacità istituzionale di coinvolgere le diverse articolazioni di Roma Capitale, sarebbe opportuno che il Tavolo venisse promosso dal Gabinetto del Sindaco.

Membri:

- Dipartimento Politiche Sociali, Sussidiarietà e Salute
- Dipartimento Politiche Abitative
- Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici Giovani e Pari Opportunità
- Municipi di Roma Capitale
- UNAR
- Tutti i soggetti pubblici e privati che, a vario titolo, con operano nell'ambito dell'accesso alla casa dei migranti: associazioni di migranti, sindacati e associazioni di categoria, altre associazioni che si occupano della materia
- I principali operatori nel mercato della locazione. In tal senso, AMAR ha già sottoscritto tre Protocolli di intesa con: 1) l'Agenzia immobiliare Errevi SAS di Passo Corese; 2) l'Agenzia immobiliare di Maria Luisa Vitale; 3) l'AIR – Italia Associazione Agenti Immobiliari Riuniti.

Una volta costituito, il Tavolo stesso deciderà metodi e principi da adottare, al fine di garantire un effettivo ed efficace funzionamento operativo, tra questi: l'eventuale organigramma, il dettaglio degli obiettivi, delle attività e del budget, le norme per l'adesione di ulteriori soggetti.

5. METODO

Il Tavolo si articola in incontri periodici, finalizzati alla messa in rete di conoscenze, dati e informazioni acquisiti, alla promozione di un dibattito in merito, all'elaborazione di proposte per politiche e pratiche efficaci.

Gli incontri potranno avere una linea tematica ritenuta di particolare rilevanza al fine di poter affrontare di volta in volta i temi maggiormente stringenti, proponendone un approccio fondato sull'obiettivo della sostenibilità sociale.

Ogni incontro sarà costruito e organizzato attorno a diversi elementi:

- un'introduzione teorica al tema specifico, volta ad inquadrare il tema stesso all'interno del percorso generale del Tavolo e a sottolinearne gli aspetti innovativi
- contributi volti ad illustrare eventuali percorsi sperimentali
- presentazione di sperimentazioni reali da parte dei diversi attori attivi sul territorio sia italiano che internazionale, volta ad apportare stimoli progettuali al gruppo e a gettare basi per la creazione di una rete di condivisione delle esperienze fatte e degli approcci sostenuti
- spazi di riflessione e dibattito
- costruzione partecipata e condivisa di proposte per possibili politiche/strategie e pratiche

Gli stimoli e gli spunti che emergeranno durante gli incontri saranno raccolti in un documento di sintesi.

Il Tavolo potrà riunirsi in sottogruppi, ognuno con un proprio specifico oggetto di lavoro; ogni sottogruppo potrà ragionare sulle possibili strategie e modalità d'intervento da mettere in campo.

Il Tavolo produrrà report biennali in cui raccogliere e sistematizzare, al fine della loro massima diffusione, i dati e le informazioni raccolte e prodotte nei due anni precedenti. Il report, e ogni altro prodotto, saranno disponibili nel sito web dedicato.

Infine, verrà posta particolare attenzione all'individuazione di possibili modalità condivise e partecipate di progettazione e implementazione degli interventi, fondate cioè sulla creazione di una rete che interconnetta i differenti e molteplici soggetti interessati.

Quarta parte

ALLEGATI

Nome operatore _____ data di compilazione _____

SEGNALAZIONI

Nome _____ Cognome _____

Anonimo

Inviato da:

Servizio sociale municipio _____

Sportello (Specificare) _____

Privato sociale: Nome _____

Cooperativa sociale

Associazione

Associazione di volontariato

Altro (specificare) _____

Amministratore di condominio

Agenzia immobiliare

Autonomamente, tramite:

Locandine

Passaparola,

Pubblicizzazione

Altro (specificare)

Altro (specificare) _____

Esito:

Fornite informazioni/indicazioni

Fissato appuntamento

Altro (specificare) _____

NOTE (relative alla fase SEGNALAZIONI)

Criticità/problemi

Fattori positivi

Nome operatore _____ data di compilazione _____

VERIFICHE

Nome _____ Cognome _____

Incontro numero _____ Data _____ Luogo _____

Presenti (oltre all'intestatario della scheda e al rilevatore):

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Moglie/marito | <input type="checkbox"/> Altro parente (specificare) _____ |
| <input type="checkbox"/> Madre/padre | <input type="checkbox"/> Amica/amico |
| <input type="checkbox"/> Figlia/figlio | <input type="checkbox"/> Altro (specificare) _____ |
| <input type="checkbox"/> Sorella/fratello | |

Esito:

- Ulteriore appuntamento
- Verifica dei requisiti (vedi **scheda A** REQUISITI)
- Perfezionamento dei requisiti (vedi **scheda A** REQUISITI)
- Rilevazione storia e esigenze abitative (vedi **scheda B** STORIA/ESIGENZE ABITATIVE)
- Definizione del percorso
- Abbandono per:
 - Non possesso dei requisiti
 - Motivo sconosciuto
 - Non interesse
 - Altro (specificare) _____

NOTE (relative alla fase VERIFICHE)

Criticità/problemi

Fattori positivi

Nome operatore _____ Data di compilazione _____

SERVIZI OFFERTI/PERCORSI

Nome _____ Cognome _____

Servizi attivati:

Formazione:

- Microcredito e gestione del budget familiare: corso n° _____
- Comunicazione interculturale e regolamenti condominiali: corso n° _____

Consulenza per il microcredito:

- Verifica dei pre-requisiti (vedi **scheda C PRE-REQUISITI MICROCREDITO**):

N° incontri _____ Partecipanti:

- Moglie/marito Altro parente (specificare) _____
- Madre/padre Amica/amico
- Figlia/figlio Altro (specificare) _____
- Sorella/fratello

Esito :

- Credito richiesto In data _____
- Credito assegnato In data _____
- Credito rifiutato In data _____
- Abbandono percorso

Contatti con agenzie immobiliari e privati per:

- Prendere appuntamento
- Richiesta informazioni
- Altro (specificare) _____

Supporto alla ricerca (selezione annunci su carta e su web):

N° incontri _____ Partecipanti:

- Moglie/marito Altro parente (specificare) _____
- Madre/padre Amica/amico
- Figlia/figlio Altro (specificare) _____
- Sorella/fratello

Accompagnamento alla visione degli appartamenti

Incontro numero: _____

Data _____ Luogo _____

Partecipanti:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Moglie/marito | <input type="checkbox"/> Altro parente (specificare) _____ |
| <input type="checkbox"/> Madre/padre | <input type="checkbox"/> Amica/amico |
| <input type="checkbox"/> Figlia/figlio | <input type="checkbox"/> Altro (specificare) |
| <input type="checkbox"/> Sorella/fratello | |

Esito:

- Seconda visita
- Appuntamento per contratto
- Abbandono per:
- Indisponibilità proprietario/affittante
 - Non corrispondenza con le esigenze dell'affittuario
 - Altro (specificare) _____

Sintesi incontro per visione appartamento (vedi **scheda D INCONTRI**)

Incontro numero: _____

Data _____ Luogo _____

Partecipanti:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Moglie/marito | <input type="checkbox"/> Altro parente (specificare) _____ |
| <input type="checkbox"/> Madre/padre | <input type="checkbox"/> Amica/amico |
| <input type="checkbox"/> Figlia/figlio | <input type="checkbox"/> Altro (specificare) |
| <input type="checkbox"/> Sorella/fratello | |

Esito:

- Seconda visita
- Appuntamento per contratto
- Abbandono per:
- Indisponibilità proprietario/affittante
 - Non corrispondenza con le esigenze dell'affittuario
 - Altro (specificare) _____

Sintesi incontro per visione appartamento (vedi **scheda D INCONTRI**)

Assistenza legale

- Supervisione atti e documentazione
- Incontri n. _____

Esito assistenza legale

Mediazione sociale nei condomini

- Incontro numero:** _____

Data _____ Luogo _____

Partecipanti:

N° _____

Nazionalità _____

Tipologia:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Utente | <input type="checkbox"/> Amministratore di condominio |
| <input type="checkbox"/> Familiari utente | <input type="checkbox"/> Altro (specificare) _____ |
| <input type="checkbox"/> Amici utente | _____ |
| <input type="checkbox"/> Condomini | _____ |

Esito:

- Secondo incontro
- Sintesi incontro di mediazione (vedi **scheda C INCONTRI**)

NOTE (relative alla fase SERVIZI OFFERTI/PERCORSI)

Criticità/problemi

Fattori positivi

Nome operatore _____ Data compilazione _____

RILEVAZIONE REQUISITI

Nome _____ Cognome _____

1. Permesso di Soggiorno Sì No
- Permesso di soggiorno elettronico Valido fino al _____
- Permesso di soggiorno cartaceo Valido fino al _____
- Permesso di soggiorno per lungo periodo
- Cedolino di rinnovo
2. Codice Fiscale Sì No
- _____
3. Carta di Identità Sì No
- N. _____
4. Conto Corrente Bancario e/o Postale Sì No
5. Lavoratore
- Lavoratore dipendente:
- Contratto di Lavoro Sì No
- Tempo determinato/progetto/collaborazione occasionale
- Tempo indeterminato
- Lavoratore autonomo:
- Partita IVA Sì No
- In possesso delle due ultime dichiarazioni dei redditi
6. Sono necessari perfezionamenti della documentazione? Sì No

Se sì, quali?

--

Note

--

Nome operatore _____ Data compilazione _____

Scheda **B****RILEVAZIONE STORIA ED ESIGENZE ABITATIVE**

Nome _____ Cognome _____

7. È la prima volta che cerca una casa in affitto? Sì No 8. **Se no**, quando, dove e come ha effettuato la ricerca?

9. Si rivolge a noi perché:

- Ha difficoltà di rapporto con i proprietari e/o con le agenzie
- Non conosce la città/il quartiere
- Non conosce le norme, le procedure e le modalità di affitto
- Le hanno parlato del servizio

10. Cerca una casa/appartamento:

- Per la famiglia N° _____
- Con coinquilini N° _____
- Da solo

11. Di quante stanze ha bisogno? N° _____

12. In quale quartiere/zona? _____

13. Qual è la sua disponibilità di spesa:

- Per l'affitto mensile €
- Per la caparra e le spese di contratto €

14. Esigenze particolari

Nome operatore _____ Data compilazione _____

PRE-REQUISITI MICROCREDITO

Nome _____ Cognome _____

15. Permesso di Soggiorno Sì No Permesso di soggiorno elettronico Valido fino al _____ Permesso di soggiorno cartaceo Valido fino al _____ Permesso di soggiorno per lungo periodo Cedolino di rinnovo 16. Documento di Identità Sì No 17. Lavoratore Sì No Lavoratore dipendente:
in possesso di ultime due buste paga? Sì No Lavoratore autonomo:
in possesso di ultime due dichiarazioni dei redditi? Sì No 18. Il bilancino familiare è sostenibile? Sì No 19. Sono necessari perfezionamenti della documentazione? Sì No

Se sì, quali?

--

Nome operatore _____ Data compilazione _____

Scheda **D****INCONTRI**

Nome _____ Cognome _____

1. Quali sono le ragioni dell'incontro

(riportare brevemente chi ha avanzato la richiesta e perché)

--

2. Quale è stata l'atmosfera dell'incontro

(riportare brevemente se il tono dell'incontro era rilassato, disponibile, amichevole, aggressivo, violento, ecc.)

--

3. Quali sono stati i punti di forza

(descrivere brevemente tutti gli elementi che hanno facilitato l'incontro e/o che possono facilitare una possibile soluzione)

--

4. Quali sono state le criticità

(descrivere brevemente tutti gli elementi che non hanno facilitato l'incontro e/o una possibile risoluzione)

--

5. Strategie adottate e soluzioni proposte

(descrivere brevemente quali strategie sono state adottate per la conduzione dell'incontro e quali soluzioni sono state proposte per il superamento dei problemi o per la realizzazione dei passi successivi)

--

6. Accordi presi/conclusione

(riportare brevemente come si è concluso l'incontro e quali accordi sono stati presi)

--

Questionario di monitoraggio degli incontri progettuali

Riunione di _____ **Sede** _____ **Data** _____

L'incontro è stato:

Estremamente utile	Utile	Poco utile	Inutile
--------------------	-------	------------	---------

1. L'incontro:

	4	3	2	1
ha affrontato tutti gli aspetti necessari				
ha chiarito eventuali perplessità e incertezze				
ha consentito di pianificare i passi successivi				
è stato ben condotto				
ognuno ha avuto lo spazio e la possibilità di esprimere il proprio punto di vista				

(indicare il livello di gradimento con un valore da 4 a 1, dove 4 equivale a moltissimo, 3 molto, 2 poco, 1 per niente)

2. L'atmosfera tra i partecipanti è stata:

	4	3	2	1
rilassata				
collaborativa				
partecipativa				

(indicare il livello di gradimento con un valore da 4 a 1, dove 4 equivale a moltissimo, 3 molto, 2 poco, 1 per niente)

3. Gli aspetti logistico/organizzativi:

	4	3	2	1
le informazioni e i documenti ricevuti prima dell'incontro sono stati utili e ben organizzati				
l'incontro è stato ben organizzato				
il tempo dedicato all'incontro è stato sufficiente				

(indicare il livello di gradimento con un valore da 4 a 1, dove 4 equivale a moltissimo, 3 molto, 2 poco, 1 per niente)

4. Le tue impressioni sull'incontro:

<i>Cose positive</i>
<i>Cosa migliorare</i>

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO realizzato da  **ANACI** MEDIANACI
MOD. 7.5.B.2 Rev. 00 del 01/11/13

CORSO PER AMMINISTRATORI DI CONDOMINIO GESTIRE CONDOMINI MULTIETNICI

Codice Corso _____ Luogo _____ Data _____

ESPRIMA IL SUO GIUDIZIO

La preghiamo di apporre una X nella casella corrispondente al Suo giudizio

In quale misura si può ritenere soddisfatto in merito a:				
FORMAZIONE				
1. Informazioni sulle modalità di partecipazione	4	3	2	1
2. Organizzazione complessiva del corso	4	3	2	1
3. Rispondenza del corso rispetto alle sue aspettative	4	3	2	1
4. Materiale didattico e di supporto (ove presente)	4	3	2	1
5. Adeguatezza dell'aula e attrezzature	4	3	2	1
6. Preparazione del docente rispetto agli argomenti trattati	4	3	2	1
7. Chiarezza espositiva del docente	4	3	2	1
8. Capacità di coinvolgere i partecipanti da parte del docente	4	3	2	1
9. Utilità dei contenuti appresi	4	3	2	1

(indicare il livello di gradimento con un valore da 4 a 1, dove 4 equivale a moltissimo, 3 molto, 2 poco, 1 molto poco)

SPAZIO PER SUOI PREZIOSI SUGGERIMENTI

.....

.....

Questionario di rilevazione

EVENTO _____ Luogo _____ Data _____

L'evento è stato:

Estremamente utile	Utile	Poco utile	Inutile
--------------------	-------	------------	---------

1. Programma e contenuti

	4	3	2	1
Il programma è stato ben costruito				
Le relazioni/presentazioni sono state ben condotte				
I contenuti dell'evento sono stati utili				
I contenuti dell'evento sono rilevanti per il mio lavoro quotidiano				

(indicare il livello di gradimento con un valore da 4 a 1, dove 4 equivale a moltissimo, 3 molto, 2 poco, 1 per niente)

2. Attività e proposte

	4	3	2	1
Gli obiettivi del progetto sono chiari				
Le attività proposte sono correlate al mio lavoro quotidiano				
Sono interessata/o a collaborare al progetto				
Sono interessata/o a conoscere gli esiti del progetto				

(indicare il livello di gradimento con un valore da 4 a 1, dove 4 equivale a moltissimo, 3 molto, 2 poco, 1 per niente)

3. Gli aspetti logistico/organizzativi

	4	3	2	1
Le informazioni ricevute prima dell'evento sono state utili				
L'evento è stato ben organizzato				

(indicare il livello di gradimento con un valore da 4 a 1, dove 4 equivale a moltissimo, 3 molto, 2 poco, 1 per niente)

4. Le tue impressioni sull'evento

<i>Cosa mi è piaciuto di più</i>
<i>Cosa mi è piaciuto di meno</i>
<i>Le mie proposte migliorative</i>

5. Informazioni aggiuntive

Lavoro per:

un Ente pubblico

per una organizzazione non profit

per una organizzazione profit

altro (specificare).....

Sesso:

F

M

CORSO DI FORMAZIONE GRATUITO 'MIGRANTI E DENARO: USO CONSAPEVOLE DEI SERVIZI BANCARI E GESTIONE RESPONSABILE DEL RISPARMIO'

Codice Corso _____ Luogo _____ Data _____

Questionario di valutazione

1. Sono stati raggiunti gli obiettivi del corso?

4	3	2	1

(indicare il livello di gradimento con un valore da 4 a 1, dove 4 equivale a moltissimo, 3 molto, 2 poco, 1 molto poco)

2. Le cose spiegate sono state chiare? Sono state utili?

Chiarezza				Utilità			
4	3	2	1	4	3	2	1

(indicare il livello di gradimento con un valore da 4 a 1, dove 4 equivale a moltissimo, 3 molto, 2 poco, 1 molto poco)

3. Gli insegnanti sono stati bravi a gestire il corso?

4	3	2	1

(indicare il livello di gradimento con un valore da 4 a 1, dove 4 equivale a moltissimo, 3 molto, 2 poco, 1 molto poco)

4. I rapporti con gli insegnanti e con le altre persone sono stati buoni?

4	3	2	1

(indicare il livello di gradimento con un valore da 4 a 1, dove 4 equivale a moltissimo, 3 molto, 2 poco, 1 molto poco)

5. Tutti hanno potuto partecipare e esprimere le loro idee?

4	3	2	1

(indicare il livello di gradimento con un valore da 4 a 1, dove 4 equivale a moltissimo, 3 molto, 2 poco, 1 molto poco)

6. Le cose imparate nel corso sono realmente utili?

4	3	2	1

(indicare il livello di gradimento con un valore da 4 a 1, dove 4 equivale a moltissimo, 3 molto, 2 poco, 1 molto poco)

7. Impressioni sul corso

Cosa mi è piaciuto di più

Cosa mi è piaciuto di meno

Suggerimenti

CORSO DI FORMAZIONE GRATUITO SULLE REGOLE DI CONVIVENZA NEI CONTESTI CONDOMINIALI

Codice Corso _____ Luogo _____ Data _____

Questionario di valutazione

1. Sono stati raggiunti gli obiettivi del corso?

4	3	2	1

(indicare il livello di gradimento con un valore da 4 a 1, dove 4 equivale a moltissimo, 3 molto, 2 poco, 1 molto poco)

2. Le cose spiegate sono state chiare? Sono state utili?

Chiarezza				Utilità			
4	3	2	1	4	3	2	1

(indicare il livello di gradimento con un valore da 4 a 1, dove 4 equivale a moltissimo, 3 molto, 2 poco, 1 molto poco)

3. Gli insegnanti sono stati bravi a gestire il corso?

4	3	2	1

(indicare il livello di gradimento con un valore da 4 a 1, dove 4 equivale a moltissimo, 3 molto, 2 poco, 1 molto poco)

4. I rapporti con gli insegnanti e con le altre persone sono stati buoni?

4	3	2	1

(indicare il livello di gradimento con un valore da 4 a 1, dove 4 equivale a moltissimo, 3 molto, 2 poco, 1 molto poco)

5. Tutti hanno potuto partecipare e esprimere le loro idee?

4	3	2	1

(indicare il livello di gradimento con un valore da 4 a 1, dove 4 equivale a moltissimo, 3 molto, 2 poco, 1 molto poco)

6. Le cose imparate nel corso sono realmente utili?

4	3	2	1

(indicare il livello di gradimento con un valore da 4 a 1, dove 4 equivale a moltissimo, 3 molto, 2 poco, 1 molto poco)

7. Impressioni sul corso

Cosa mi è piaciuto di più

Cosa mi è piaciuto di meno

Suggerimenti

**Traccia per i focus group con gli operatori del progetto
e per le interviste con i destinatari cittadini di Paesi terzi**

Il focus group viene proposto come strumento per la valutazione qualitativa dei processi attivati dall'azione progettuale.

Nello specifico si intende raccogliere informazioni rispetto le seguenti aree:

- la sostenibilità degli obiettivi posti e dei risultati raggiunti (*gli obiettivi posti erano realistici? Raggiungibili? I risultati raggiunti come possono essere mantenuti in futuro? Qual è la sostenibilità futura del progetto?*)
- l'utilità delle attività messe in campo, sia in relazione agli obiettivi fissati sia in termini assoluti (*le attività realizzate sono servite a raggiungere gli obiettivi? A cosa sono servite le azioni messe in atto?*)
- gli ostacoli e le criticità incontrate (*Quali problemi sono stati incontrati? È stato possibile dare risposta ai problemi incontrati? Se sì/no, perché?*)
- metodi e strumenti utilizzati (*I metodi e gli strumenti adottati sono stati adeguati e utili? Qual è stato l'apprendimento? Cosa si è imparato?*)
- le possibilità di miglioramento (*Come è possibile migliorare l'intervento? Come è possibile migliorare la risposta al problema individuato inizialmente dal progetto?*)
- le dinamiche della discriminazione (*le azioni poste in atto sono riuscite ad avvicinare le posizioni degli attori in campo? Se sì, in che misura? Se no, perché?*)

SCHEMA PER OSSERVATORE

Focus group con gli operatori del progetto e Interviste con i destinatari cittadini di Paesi terzi

la sostenibilità degli obiettivi posti e dei risultati raggiunti (<i>gli obiettivi posti erano realistici? Raggiungibili? I risultati raggiunti come possono essere mantenuti in futuro? Qual è la sostenibilità futura del progetto?</i>)	l' utilità delle attività messe in campo, sia in relazione agli obiettivi fissati sia in termini assoluti (<i>le attività realizzate sono servite a raggiungere gli obiettivi? A cosa sono servite le azioni messe in atto?</i>)

gli ostacoli e le criticità incontrate (<i>Quali problemi sono stati incontrati? È stato possibile dare risposta ai problemi incontrati? Se sì/no, perché?</i>)	metodi e strumenti utilizzati (<i>I metodi e gli strumenti adottati sono stati adeguati e utili? Qual è stato l'apprendimento? Cosa si è imparato?</i>)

le possibilità di miglioramento (<i>Come è possibile migliorare l'intervento? Come è possibile migliorare la risposta al problema individuato inizialmente dal progetto?</i>)	le dinamiche della discriminazione (<i>le azioni poste in atto sono riuscite ad avvicinare le posizioni degli attori in campo? Se sì, in che misura? Se no, perché?</i>)

Altro	Annotazioni dell'osservatore