



UNA **RETE** DI SOSTEGNO  
PER L'ACCESSO ALLA **CASA**

**PROTOCOLLO**

## Coordinamento del Sistema Abitare – aggiornamento a marzo 2018

### Enti promotori



Fondazione  
**Don Mario Operti**



### Partner



Comune di  
Buttigliera Alta



Città di  
FOSSANO



Comune di Novara



Comune di Oulx



Comune  
di Susa



Città di Trecate



Città di Verbania



Comune di  
Villar  
Focchiardo

### Aderenti



### Origine del Progetto

*Il Sistema Abitare – Torino e Area Metropolitana è nato nel quadro del “Progetto abitare: stranieri e casa”, anno 2012-2013*

co-finanziato da



Fondo Europeo per l'Integrazione di cittadini di Paesi terzi



# Il protocollo

## PREMESSA

Una sistemazione abitativa stabile e adeguata è un diritto fondamentale dell'essere umano, a prescindere dalla nazionalità d'appartenenza, nonché premessa per il buon inserimento dell'individuo nella vita sociale del territorio, e quindi per una sua piena integrazione in loco: l'accesso alla casa è infatti il primo passo per un'esperienza piena dell'abitare la comunità e la città.

La casa è per chiunque il luogo del ritrovamento, della costruzione di nuove sintesi, il microcosmo da cui partire per affrontare la vita di ogni giorno; per i soggetti di origine straniera è anche lo specchio della riuscita sociale, la patria simbolica di bambini e ragazzi in bilico tra due identità: **la qualità dell'abitare si riflette immediatamente sulla qualità del vivere.**

L'avvio di un positivo percorso di inserimento abitativo e sociale sul territorio costituisce una questione di primaria importanza e sottende un elevato livello di complessità, in particolare per quanto concerne la componente straniera della popolazione: il fenomeno migratorio nel nostro Paese sta infatti assumendo caratteristiche di sempre maggiore stabilizzazione e con essa di differenziazione dei bisogni.

Evidenti sono quindi le necessità, non solo relative alla prima accoglienza dei migranti - realizzata attraverso interventi emergenziali - a breve termine, ma soprattutto quelle connesse ad una revisione strutturale delle politiche abitative nel loro complesso, politiche rivolte soprattutto alla fascia dei soggetti deboli, a rischio povertà, siano essi di origine italiana o straniera: tali politiche gestiscono infatti un nodo chiave in termini di coesione sociale e di promozione sociale, ma anche di istanze economiche che toccano le famiglie e l'intera comunità.

## 1. IL SISTEMA ABITARE: COORDINAMENTO

Il Sistema Abitare - Torino e Area Metropolitana nasce nell'ambito del "Progetto abitare: stranieri e casa", co-finanziato dall'Unione Europea e dal Ministero dell'Interno Italiano – Dipartimento per le libertà civili e l'immigrazione, nell'ambito del Fondo Europeo per l'Integrazione di Cittadini di Paesi Terzi.

Esso vuole essere una rete di soggetti molto diversi tra loro (Enti Locali, Fondazioni, Associazioni, Cooperative, Banche, Soggetti privati profit e no profit, Agenzie immobiliari etc..) impegnati nella promozione dell'accesso all'alloggio secondo modalità condivise, certificate, assumendo comportamenti eticamente corretti, nel rispetto delle norme vigenti e della dignità umana. Esso si propone di:

- costituire una rete di soggetti operanti sul territorio in modo condiviso in materia di abitare, garantendo il passaggio di informazioni e la collaborazione tra soggetti diversi
- contribuire a diffondere tra i soggetti operativi sul territorio comportamenti di eccellenza tramite la qualità, la correttezza, l'omogeneità e l'inequivocabilità delle informazioni trasmesse ai beneficiari, la trasparenza e la verificabilità dell'operato
- proporre e sperimentare sul territorio strumenti e soluzioni di accompagnamento all'abitare innovative, quanto più possibile rispondenti ai bisogni delle persone e alle caratteristiche socio-economiche locali.



Il Sistema Abitare si è dotato di un Coordinamento, costituito dagli Enti Promotori, dai Partner, dagli aderenti e dai patrocinatori, ed aperto a quanti vorranno entrare a farne parte, previa valutazione da parte degli enti già membri del Coordinamento.

Gli enti promotori che in data 28/06/2013 hanno avviato il Coordinamento sono:

- **C.I.C.S.E.N.E.**
- **Fondazione Don Mario Operti Onlus**
- **Confcooperative Unione Provinciale di Torino (successivamente Confcooperative Piemonte Nord).** Rientrano nel raggruppamento di Confcooperative Piemonte Nord: Synergica s.c.s., Consorzio Copea Società Cooperativa Edilizia, Stranaidea s.c.s. Impresa Sociale Onlus, Consorzio Kairos s.c.s.

Sono Partner (aggiornamento al 20/03/18)

- Città di Torino
- Città di Alessandria
- Città di Asti
- Città di Bra
- Comune di Buttigliera Alta
- Comune di Fossano
- Città di Novara
- Comune di Oulx
- Città di Susa
- Città di Trecate
- Città di Verbania
- Comune di Villar Focchiardo
- A.T.C. Torino (successivamente A.T.C. Piemonte Nord)
- S.I.C.E.T.
- S.U.N.I.A.
- U.P.P.I.

Aderiscono (aggiornamento al 20/03/18)

- Provincia di Torino
- Ordine dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili di Ivrea, Pinerolo, Torino
- Ufficio Pio Compagnia di San Paolo
- Vol.To. - Centro Servizi per il Volontariato della Provincia di Torino

La Segreteria operativa del Coordinamento è assicurata dal C.I.C.S.E.N.E.

## **2.ADERIRE AL COORDINAMENTO**

Qualsiasi soggetto pubblico o privato, attivo nel settore profit o no profit - qualora sia impegnato nel settore dell'abitare con finalità sociali e sia già membro del Sistema Abitare in quanto sottoscrittore del Protocollo - può proporsi per entrare a far parte del Coordinamento.

La decisione ultima rispetto all'accettazione o meno del nuovo membro spetta in modo esclusivo al Coordinamento.



Le condizioni ed i criteri stabiliti dai soggetti promotori al momento della costituzione del Coordinamento non possono essere messe in discussione da nessuno nuovo aderente al Coordinamento, se non dai promotori stessi.

### 3.IL SISTEMA ABITARE: PROTOCOLLO

Il Coordinamento è il soggetto responsabile e ideatore del Protocollo del Sistema Abitare, impegnato nella sua promozione ed attuazione. Tale Protocollo si identifica quale documento di riferimento sottoscritto dai soggetti aderenti al Sistema Abitare, sintesi dei principi cardine, degli obiettivi e delle modalità attuative identificate dal Coordinamento del Sistema Abitare e fatte proprie dai sottoscrittori, che si impegnano a rispettarle.

### 4.SCOPI DEL PROTOCOLLO

- Garantire un approccio informativo ed operativo uniforme e condiviso tra i soggetti sottoscrittori ed attivi sul territorio
- Promuovere trasparenza di operato dei soggetti sottoscrittori
- Assicurare uniformità ed equità dell'informazione veicolata ai beneficiari
- Qualificare l'agire dei soggetti sottoscrittori del Protocollo, offrendo loro un marchio di qualità riconosciuto all'esterno.

### 5.SOTTOSCRIVERE IL PROTOCOLLO

- Qualsiasi soggetto pubblico o privato, attivo nel settore profit o no profit, può sottoscrivere il Protocollo di Intesa qualora sia attivo nel settore dell'Abitare con finalità sociali
- La decisione di ammettere o meno un soggetto in qualità di sottoscrittore del Protocollo spetta in modo esclusivo al Coordinamento, che potrà valutare l'adesione di nuovi membri sulla base di un'attenta valutazione delle ragioni sottese a tale candidatura e dei requisiti posseduti dal soggetto in questione, nel rispetto del Protocollo medesimo
- La sottoscrizione del Protocollo implica il rilascio al soggetto firmatario di un attestato di adesione al Sistema Abitare avente valenza annuale.

### 6.DIRITTO D'USO DEL LOGO

Il logo, simbolo del Sistema Abitare, adeguatamente pubblicizzato e fatto conoscere, sarà concesso in uso a chi sottoscriverà il Protocollo. Ad ogni soggetto sottoscrittore verrà rilasciato un attestato riportante il Logo che potrà essere apposto in modo visibile all'interno della sede del soggetto, accompagnato dall'indicazione sintetica delle condizioni che esso si impegna a rispettare e dei diritti di cui i beneficiari possono godere.

### 7.DIRITTI GARANTITI AI BENEFICIARI

I soggetti sottoscrittori del Protocollo si impegnano a garantire ad ogni beneficiario il rispetto dei seguenti diritti:

- trasparenza, completezza e chiarezza dell'informazione
- orientamento preciso e mirato ai soggetti del territorio più efficaci per il soddisfacimento del bisogno individuato
- disponibilità ed apertura verso chiunque, in un'ottica non discriminatoria
- rispetto e centralità della persona



- tutela dei dati personali
- agire orientato al soddisfacimento del bisogno del singolo
- ascolto ed accompagnamento in itinere del caso, attivando le reti e le altre risorse note per poterlo supportare.

La declinazione operativa di questo punto dovrà prevedere:

- veicolazione al beneficiario delle sole informazioni condivise a livello sistemico ed approvate dal Coordinamento, segnalando all'individuo l'interlocutore specifico cui rivolgersi per approfondimenti, caso per caso
- erogazione di una risposta sempre e comunque chiara al proprio interlocutore, o in termini contenuti o in termini di orientamento verso un altro soggetto del territorio più idoneo a offrire risposte
- segnalazione immediata al Coordinamento di casi di abusi, violazioni delle norme di diritto e di legge in materia di abitare.

## 8.CONDIZIONI SOTTOSCRITTE DA OGNI ADERENTE

Il soggetto sottoscrittore si impegna a:

- garantire ad ogni singolo beneficiario il rispetto dei diritti citati al punto 7
- accettare un monitoraggio periodico, almeno annuale. Il monitoraggio sarà basato su indicatori quantitativi e qualitativi, evolutivi nel tempo e la cui misurazione verrà auto-certificata da parte dei singoli enti secondo modalità stabilite dal Coordinamento. Per maggiori dettagli si veda l'allegato c, monitoraggio
- accettare un monitoraggio annuale a campione di natura più approfondita, con visita presso l'ente, teso a verificare l'effettiva conformità dell'operato
- partecipare ad un incontro periodico di aggiornamento, almeno annuale
- utilizzare e diffondere gli strumenti elaborati dal Coordinamento del Sistema Abitare
- promuovere il Sistema Abitare entro le proprie reti di contatti.

## 9.DIRITTO D'USO DEL MATERIALE PRODOTTO DAL COORDINAMENTO

I soggetti che hanno sottoscritto il Protocollo del Sistema Abitare possono:

- utilizzare e diffondere tutti i materiali prodotti dal Coordinamento assumendosi direttamente la responsabilità della diffusione a terzi
- riprodurre i materiali in forma autonoma, a proprie spese.

## 10.VALIDITÀ DEL PROTOCOLLO

Il suddetto Protocollo e le condizioni da esso espresse saranno tacitamente rinnovate ogni anno, salvo qualora le condizioni socio-economiche locali rendano necessarie revisioni che saranno decise dagli organi componenti il Coordinamento e comunicate ai sottoscrittori del Protocollo.

Ad ogni soggetto sottoscrittore del Protocollo verrà rilasciato l'attestato comprovante tale sottoscrizione: tale attestato verrà annualmente rinnovato, previa verifica – tramite monitoraggio - dell'osservanza del Protocollo medesimo e del mantenimento dei necessari requisiti da parte del soggetto aderente.



**11.ALLEGATI**

**Il presente Protocollo viene integrato con allegati complementari ed evolutivi, purché coerenti con i principi fondanti espressi nel protocollo medesimo**

- a) Sistema Abitare: vantaggi soggetti aderenti
- b) Sistema Abitare: vantaggi per i cittadini
- c) Il monitoraggio
- d) L'attestato
- e) Il documento di sottoscrizione

## ALLEGATO A Sistema Abitare: vantaggi soggetti aderenti

I vantaggi conseguibili da un soggetto, per effetto della sua adesione alla costituenda rete del Sistema Abitare tramite la sottoscrizione del Protocollo, sono:

- possibilità di **accedere** al patrimonio di conoscenze e competenze di altri enti, tramite lo scambio di informazioni. Il Sistema Abitare si può configurare come **catalizzatore e luogo virtuale di condivisione delle esperienze** da parte dei soggetti partecipanti, in un'ottica di miglioramento nella strutturazione ed erogazione dei servizi offerti ai cittadini
- **attivazione di circuiti** che possono incrementare, per alcune tipologie di soggetti, le loro opportunità di azione: grazie ai continui contatti tra i soggetti aderenti al Sistema Abitare, i soggetti stessi possono accedere ad un **bacino più ampio** di quello normalmente alla loro portata, con evidenti ritorni positivi in termini economici
- **l'interazione fra i soggetti** della rete stimola la messa a punto di **nuovi strumenti** di accompagnamento all'abitare e permette di ampliare, da parte dei singoli soggetti, l'offerta e la gamma di soluzioni coerenti con i reali bisogni delle persone in materia di abitazione. La propensione a *fare rete*, da parte di soggetti diversi, consente di fronteggiare meglio le crescenti richieste e aspettative avanzate da un'utenza con risorse limitate. Integrare metodologie e procedure, scambiare informazioni o condividere strumenti di lavoro può rendere più efficace l'erogazione di un servizio e delle relative informazioni. I soggetti aderenti alla rete, attraverso una collaborazione a livello di *back office*, scambiano pratiche e si confrontano sulle attività ed i possibili miglioramenti pratici, in funzione della ricerca di soluzioni adeguate ai problemi
- possibilità di **incrementare le opportunità di accesso ai canali (fonti) di promozione/finanziamento dei progetti** (finanziamenti bancari, incentivi pubblici): la rete può più facilmente acquisire condizioni vantaggiose nei confronti di possibili soggetti finanziatori e maggiore attenzione da parte delle Pubbliche Amministrazioni. La **sommatoria dei soggetti partecipanti** permette di costituire una rete in grado di ottenere, in funzione della sua massa critica, un'attenzione maggiore da parte delle istituzioni e delle amministrazioni pubbliche. In altre parole, la rete, grazie alla sua significatività, dimensionale ed operativa, può conseguire risultati più rilevanti, ed in ogni caso superiori a quelli raggiungibili dal singolo soggetto
- **riduzione dei tempi di risposta**: grazie alle connessioni con gli altri soggetti della rete si dispone di capacità addizionali e diventa possibile formulare, in un più breve arco temporale, non solo risposte adeguate ai problemi, ma anche capaci di tenere nella giusta considerazione l'evoluzione della domanda
- **sviluppo delle risorse umane**: gli operatori dei singoli soggetti aderenti alla rete hanno la possibilità di incrementare il numero dei loro contatti con altri operatori di enti aderenti alla rete stessa, con un conseguente arricchimento del loro bagaglio professionale di conoscenze ed esperienze.



## ALLEGATO B Sistema Abitare: vantaggi per i cittadini

I vantaggi attesi da un cittadino che decide di rivolgersi ad un soggetto aderente al Sistema Abitare sono:

- **riduzione dei tempi di risposta:** grazie alle connessioni tra i soggetti della rete si può contrarre il lasso di tempo che intercorre tra la fase in cui il beneficiario formula una richiesta di aiuto e la fase in cui gli viene offerta una risposta coerente con le sue esigenze (aspettative)
- maggiore probabilità per l'utente di **avere a disposizione diverse alternative di risposta** tra le quali scegliere. La rete, in ragione della sua struttura, può individuare più facilmente non una singola soluzione, ma molteplici soluzioni capaci di soddisfare le esigenze del cittadino
- possibilità di accedere ad un canale di informazione/accompagnamento adeguato alle proprie reali esigenze. Gli utenti, spesso, sono disorientati ed in cerca di soluzioni immediate. La loro necessità è di avere **chiarezza rispetto alla mappa delle opportunità esistenti sul territorio e alle modalità per accedere ad esse nel più breve tempo possibile**. Il cittadino potrebbe avere, attraverso il Sistema Abitare, una visione di insieme delle opportunità rispetto ai temi, ai servizi ed alle politiche dell'abitare
- **attivazione di processi di ascolto ed accompagnamento**, coordinati ed integrati, da parte degli operatori dei diversi soggetti aderenti alla rete. Chi si rivolge al Sistema Abitare può contare sul sostegno di operatori competenti, non solo nella fase di ricerca delle soluzioni, ma durante tutto il percorso necessario alla loro messa in atto ed al raggiungimento degli obiettivi
- **garanzia di un trattamento non discriminatorio**. L'adesione alla rete presuppone, da parte dei soggetti sottoscrittori del Protocollo, il **riconoscimento della centralità della persona** ed un'attenta considerazione della sua dignità: chiunque sia alla ricerca di una sistemazione abitativa, rivolgendosi ai soggetti del Sistema Abitare, potrà essere coadiuvato, a prescindere dalla propria condizione (sociale, credo religioso, genere, orientamento sessuale, appartenenza etnica, lingua, provenienza geografica, caratteristiche fisiche, disabilità, età) da operatori capaci di assumere il ruolo di facilitatori nell'individuazione di risposte ai propri bisogni concreti in materia di abitare
- possibilità di rivolgersi ad una rete costituita da soggetti che agiscono nel **rispetto del vigente apparato legislativo**.



## ALLEGATO C Il monitoraggio

La sottoscrizione del Protocollo e dunque l'adesione al Sistema Abitare è un **atto libero e volontario** da parte di ogni soggetto, atto che **sottende però la successiva osservanza dei principi su cui il Sistema si fonda**, pena l'estromissione dal Sistema stesso sancita dal Coordinamento.

La **conferma** dell'adesione al Sistema Abitare da parte dei soggetti sottoscrittori del Protocollo, e dunque la possibilità per costoro di continuare ad essere riconosciuti in qualità di membri effettivi dello stesso, **viene rinnovata annualmente** ed è subordinata alla verifica - tramite monitoraggio a cura del Coordinamento - dell'osservanza del Protocollo medesimo e del mantenimento dei necessari requisiti da parte del soggetto aderente.

**Tre gli aspetti monitorati** tramite l'utilizzo di indicatori qualitativi e quantitativi, misurati tramite opportuni strumenti, individuati dal Coordinamento, condivisi con i sottoscrittori, ed evolutivi nel tempo:

1. **qualità del servizio erogato:** si monitorerà l'osservanza – da parte dei singoli soggetti sottoscrittori – dei principi dichiarati ai punti 7 e 8 del Protocollo
2. **capacità/utilità di lavorare in rete:** si monitorerà il grado di propensione alla collaborazione ed all'integrazione delle competenze manifestato da parte dei soggetti sottoscrittori, dunque la capacità di sentirsi parte del Sistema rafforzando ed efficacemente utilizzando le relazioni intercorrenti tra i nodi dello stesso e le opportunità formativo/operative da esso previste
3. **valorizzazione/promozione del Sistema Abitare:** si monitorerà il grado di appartenenza al Sistema Abitare manifestato da parte dei soggetti sottoscrittori del Protocollo, la capacità di promuovere l'ampliamento della rete tramite l'adesione di nuovi soggetti, la presenza agli incontri indetti dal Coordinamento.

I sottoscrittori del Protocollo si impegnano inoltre ad:

- accettare di essere sottoposti a controlli diretti – ad opera del Coordinamento – o indiretti per il tramite delle segnalazioni effettuate al Coordinamento da parte dei beneficiari
- accettare un monitoraggio annuale a campione di natura più approfondita, con visita presso l'ente, teso a verificare l'effettiva conformità dell'operato
- accettare un incontro di aggiornamento annuale, le cui modalità saranno specificate dal Coordinamento.



## ATTESTATO 2018

Il Coordinamento del Sistema Abitare attesta che l'organizzazione

**Associazione** .....

si impegna ad operare secondo le condizioni previste dal

Protocollo del Sistema Abitare

ed è pertanto autorizzata a utilizzare il seguente marchio



L'autorizzazione all'utilizzo del marchio è soggetta a verifiche periodiche.

Torino, .....

Per il Coordinamento

Gianfranco Cattai

.....

**Coordinamento Sistema Abitare**  
Segreteria presso C.I.C.S.E.N.E.  
Via Borgosesia, 30 – 10145 Torino  
Tel 011 7412435 Fax 011 7710964  
[www.sistemaabitare.org](http://www.sistemaabitare.org)  
[info@sistemaabitare.org](mailto:info@sistemaabitare.org)

**ALLEGATO E Il documento di sottoscrizione**



**DOCUMENTO DI SOTTOSCRIZIONE DEL PROTOCOLLO SISTEMA ABITARE**

Il/La sottoscritto/a....., nato a ....., il .....  
e residente in ....., via ....., n. ...., in qualità di  
Presidente o legale rappresentante dell'Ente denominato .....,  
con sede nel Comune di ....., Via.....CAP .....,  
Prov. ...., tel. ...., fax ....., C.F. ....

**DICHIARA**

di conoscere, condividere ed impegnarsi a rispettare quanto indicato nel testo allegato alla presente e di aderire al Sistema Abitare, promosso dal Coordinamento, tramite la sottoscrizione del Protocollo.

....., li .....

In fede

In fede

Rappresentante Soggetto sottoscrittore

Rappresentante Coordinamento Sistema Abitare

.....

.....

*(firma e timbro)*

*(firma e timbro)*