

Progetto co-finanziato da



UNIONE
EUROPEA



MINISTERO
DELL'INTERNO

Fondo Europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

CERCO CASA

LINEE GUIDA PER L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI HOUSING INTERCOMUNALE PER STRANIERI

A cura del Partner:



Comune di Pescara
- Capofila -



Comune
di Chieti



Comune
di Francavilla al Mare



Comune di
San Giovanni Teatino



Architettura
senza Frontiere -
Abruzzo



Progetti Sociali s.r.l. Impresa
Sociale



ADI
Associazione Donne Immigrate



Le Linee guida per l'organizzazione del Servizio di Housing Intercomunale per Stranieri è parte del Progetto CERC@CASA, co-finanziato dall'Unione Europea e dal Ministero dell'Interno nell'ambito del Fondo Europeo per l'Integrazione dei cittadini di paesi terzi – Azione 4/2011.

L'elaborazione delle Linee Guida è stata curata da Progetti Sociali srl Impresa Sociale, in collaborazione con i Partner del Progetto Cerc@casa.



Le Linee Guida sono disponibili in formato elettronico. Per informazioni e per scaricare il documento: www.cercacasa.abruzzo.it - www.progettisociali.it - info@progettisociali.it

Realizzato nel Febbraio 2013
Ultimo aggiornamento: Giugno 2013

«La condizione abitativa dei migranti in una città può essere considerata un indicatore importante per valutare lo stato di integrazione strutturale della società di accoglienza.

D'altro canto, le politiche per la casa sono una parte importante delle politiche sociali a livello locale, con un impatto forte sui futuri processi di integrazione dei migranti e dei loro discendenti»

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, *«Housing and integration of migrants in Europe: Good practice guide»*, 2007.



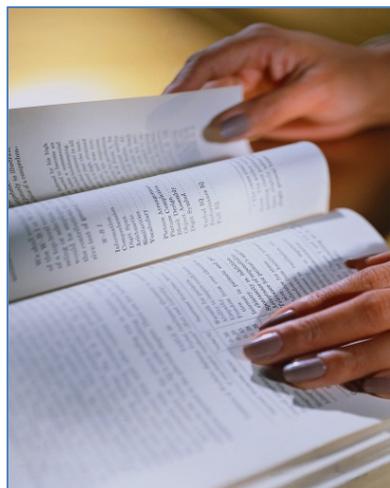
Sommario

1. PICCOLO GLOSSARIO COMPARATO	1
2. IL MODELLO ORGANIZZATIVO DI HOUSING INTERCOMUNALE	4
2.1. Il servizio Cerc@casa	4
2.2. La Carta dei servizi Cerc@casa	5
2.3. I beneficiari del Servizio Cerc@casa	6
2.4. La copertura territoriale: AREA METROPOLITANA PESCARA-CHIETI	7
2.5. Lo schema di funzionamento del Servizio di Housing Intercomunale	8
2.6. Localizzazione degli Sportelli comunali Cerc@casa	12
3. RISORSE UMANE E ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO CERC@CASA	16
3.1. L'organigramma del Servizio di Housing Intercomunale	16
3.2. Operatore sociale del Servizio telematico e front-office: ruolo e funzioni	18
3.3. Mediatore culturale per l'accompagnamento all'affitto: ruolo e funzioni	18
3.4. Consulente legale per le questioni alloggiative: ruolo e funzioni	19
3.5. Mediatore culturale per l'animazione territoriale: ruolo e funzioni	19
3.6. Operatori delle Antenne della rete intercomunale: ruolo e funzioni	19
3.7. Manager del Servizio di Housing Intercomunale: ruolo e funzioni	20
3.8. Operatore di assistenza tecnica al portale Cerc@casa: ruolo e funzioni	20
4. IL PORTALE CERC@CASA	21
4.1. Funzionalità della piattaforma	21
5. LA FORMAZIONE DEGLI OPERATORI	23
5.1. Il programma formativo	23
BIBLIOGRAFIA	24
IL PROGETTO CERC@CASA IN BREVE	26

1. PICCOLO GLOSSARIO COMPARATO

▶▶▶▶ DIRITTO ALL'ALLOGGIO

«L'alloggio è una questione di fondamentale importanza per i singoli individui, le famiglie e le comunità ed è un fattore fondamentale per la promozione dell'integrazione» (Niessen J. – Schibel Y., Migration Policy Group (MPG) per conto della Commissione Europea - DG Giustizia, libertà e sicurezza, *Manuale sull'integrazione per i responsabili delle politiche di integrazione e gli operatori del settore*, 2007).



«Il diritto ad un dignitoso standard di vita comprende un'abitazione adeguata ed è collegato alla protezione di altri diritti, come il diritto alla dignità umana (Art. 1 della Carta dei diritti fondamentali dell'UE) e, laddove siano implicate anche le famiglie, i diritti dei bambini (Art. 24 della Carta)» (Carrera S., Parkin J., *Protecting and Delivering Fundamental Rights of Irregular Migrants at Local and Regional Levels in the European Union*, Centre for European Policy Studies, 2011).

▶▶▶▶ FABBISOGNI E SCELTE ABITATIVE DEGLI STRANIERI

«La crescita del fenomeno migratorio ha coinciso con un processo di stabilizzazione degli immigrati nel territorio; tale processo ha profondamente diversificato la domanda abitativa, divenuta via via più complessa e non più limitata ad un semplice posto letto. Se si esamina la condizione abitativa degli immigrati, così come emerge dai pochi dati disponibili, si nota la tendenza ad una *polarizzazione delle situazioni abitative*: da un lato, gli immigrati di vecchio insediamento che hanno deciso di compiere il proprio progetto migratorio nel nostro paese e che migliorano la propria condizione abitativa, dall'altro si assiste ad una persistente precarietà o ad un peggioramento per le componenti più deboli e all'inizio del percorso migratorio» (CENSIS, *Le politiche abitative in Italia*, 2005).

«La strategia abitativa degli immigrati si basa, come quella di tutti gli abitanti, sulle esigenze personali e sulle possibilità offerte dall'ambiente in cui vivono. Compito delle politiche è cercare di ampliare le loro scelte garantendo la parità di opportunità nel mercato degli alloggi, in termini di accesso e qualità. [...] La corrispondenza di una scelta abitativa con le esigenze degli

immigrati è uno degli aspetti della qualità degli alloggi» (Niessen J. – Schibel Y. Migration Policy Group (MPG) per conto della Commissione Europea - DG Giustizia, libertà e sicurezza, *Manuale sull'integrazione per i responsabili delle politiche di integrazione e gli operatori del settore*, 2007).

«Gli immigrati hanno limitate possibilità di scelta in termini di alloggio. Nella prima fase del loro arrivo, l'interazione tra preferenze personali e risorse e vincoli esterni tende ad essere dominata dai fattori limitanti. Questi comprendono la conoscenza e la consapevolezza delle opportunità alloggiative e gli strumenti di accesso alle differenti tipologie di sistemazione, possesso delle risorse (sociali e cognitive, nonché finanziarie) richieste per negoziare l'accesso all'alloggio, e i diritti associati con lo status di immigrato possono aprire e precludere le diverse opportunità. [...] Una fase critica per il percorso alloggiativo degli immigrati è il punto di transizione da sistemazioni temporanee e non sicure a soluzioni abitative più sicure e di lungo termine. [...] Un alloggio stabile porta anche le persone a legarsi ad un posto e offre l'opportunità di sviluppare il senso di appartenenza e di inserirsi negli spazi quotidiani di interazioni attraverso i quali le diverse risorse possono diventare accessibili» (Robinson D. - Reeve K. - Casey R., *The housing pathways of new immigrants*, 2007).

»»»» DOMANDA E OFFERTA ABITATIVA

«E' cambiata la composizione della società: oggi ci sono molte più famiglie mononucleari o monoparentali che richiedono spazi di autonomia senza, però, riuscire a trovarli nello stock abitativo esistente. Aumenta la domanda di qualità edilizia, ossia di case nuove ubicate in un habitat sostenibile.

Questo bisogno è espresso anche da chi già possiede una casa di proprietà, ma che, a causa del processo di urbanizzazione e trasformazione delle città, ha visto sorgere accanto alla propria casa nuove strade, ponti, tangenziali. E' inoltre cambiata la composizione del tessuto urbanistico per cui i paesi si sono svuotati e gli abitanti si sono trasferiti nelle periferie urbane facendo crescere la domanda di case. Aumenta, infine, la quota di patrimonio abitativo "consumato" che avrebbe bisogno di essere ristrutturato e modificato» (CENSIS, *Le politiche abitative in Italia*, 2005).

»»»» DISCRIMINAZIONI E OSTACOLI NELL'ACCESSO ALL'ALLOGGIO PER GLI STRANIERI

«Gli immigrati che cercano una casa in affitto si trovano a dover fare i conti con alcune particolari forme di discriminazione dettate dal loro stesso essere stranieri.

- *Affitti maggiorati*. Alcuni proprietari che affittano a stranieri pretendono un costo aggiuntivo e in molti casi, per i regolari, anche la stipula di una fideiussione bancaria. [...] Inoltre, specie nelle grandi città, l'affitto richiesto agli immigrati è in genere transitorio e si paga a persona anziché a mq.

- *Diffidenza*. I proprietari di case non affittano a stranieri senza adeguate garanzie. Tramontato il *cliché* dell'immigrato sporco, delinquente, si sono creati nuovi muri divisorii che precludono l'accesso agli stranieri: affidabilità, numerosità del nucleo familiare, usi e costumi diversi, orari, paura del terrorismo.

- *Speculazione*. L'immigrato in cerca di casa è diventato oggetto di *business*: si vendono o si affittano agli immigrati i resti del patrimonio immobiliare, le case "sotto *standard*" che il mercato sta estromettendo. Anche le agenzie immobiliari approfittano della situazione chiedendo spesso somme rilevanti a titolo di mediazione per la ricerca di un appartamento che mai si materializzerà e negando il risarcimento, anche parziale, della somma ricevuta.

- *Inadeguatezza dello spazio abitativo*. Gli immigrati, soprattutto all'inizio del loro percorso migratorio, hanno l'esigenza di "far quadrare il bilancio" e tendono a condividere l'abitazione, e quindi il costo dell'affitto, con altre persone» (CENSIS, *Le politiche abitative in Italia*, 2005).



«Affrontare aspetti di grande delicatezza:

- Il difficile equilibrio delle politiche pubbliche sulla casa, fra le esigenze della popolazione nazionale, e quelle della popolazione immigrata, che richiede soluzioni eque ed attente alle nuove povertà;

- la forte incidenza dell'abusivismo, in diverse forme, e dell'evasione fiscale, con un ampio ventaglio di fattispecie nelle quali concorrono anche condotte tutt'altro che trasparenti dei locatari nazionali, fino a veri e propri fenomeni di sfruttamento;

- le caratterizzazioni demografiche e sociali che vanno assumendo alcune periferie ed alcuni comuni "di cintura", ma anche alcune aree dei centri storici maggiori, che tendono a sostituire la popolazione nazionale con quella immigrata attraverso rapporti di locazione che sfuggono, per loro natura, alle politiche pubbliche di pianificazione territoriale, costringendo le amministrazioni locali ad interventi successivi non sempre tempestivi ed appropriati» (Scuola Superiore dell'Amministrazione dell'Interno Documentazione e statistica, Ufficio Problematiche Sociali e Socio-Economiche, *Gli stranieri in Italia: situazione abitativa e censimento delle strutture di accoglienza*, 2010).

»»»» OSTACOLI FORMALI ALL'ACCESSO AL DIRITTO ALL'ALLOGGIO

«Per quanto riguarda gli ostacoli formali, pochi Stati membri dell'Unione Europea garantiscono diritti espliciti per l'accesso all'alloggio alle famiglie senza documenti e i migranti irregolari, comprese le famiglie con bambini, sono in generale non ammissibili per l'assistenza all'alloggio a causa della mancanza del permesso di soggiorno. Le famiglie incontrano anche diversi ostacoli di carattere pratico, compresa la cronica carenza di alloggi in molti Paesi, aggravati dalla

discriminazione nell'assegnazione degli alloggi sociali. La possibilità di accesso alle abitazioni private è ridotta dalle precarie condizioni economiche dei migranti (questo è un chiaro esempio di come l'esclusione da alcuni diritti, come il lavoro, hanno impatto sull'accessibilità di altri diritti sociali fondamentali).

L'accesso agli alloggi privati è inoltre proibito da leggi nazionali e in molti casi è considerato reato l'affitto di case a immigrati irregolari. Ad esempio, l'assegnazione di abitazioni a immigrati non regolati è un reato sanzionato con una multa o la reclusione in Italia, Francia, Germania, Grecia, Danimarca, Ungheria, Romania, Repubblica Ceca e Malta» (Carrera S., Parkin J., *Protecting and Delivering Fundamental Rights of Irregular Migrants at Local and Regional Levels in the European Union*, Centre for European Policy Studies, 2011).

▶▶▶ SERVIZI DI SUPPORTO PER IL DIRITTO ALL'ALLOGGIO DEGLI IMMIGRATI

«Per quanto riguarda l'accesso all'alloggio, la popolazione immigrata necessita di servizi di accompagnamento, anche di tipo finanziario, adeguati a condizioni di disorientamento e di difficoltà economica. [...] Per quanto concerne invece il matching tra domanda e offerta di alloggio, auspichiamo il moltiplicarsi in sussidiarietà di punti di contatto affinché l'immigrato abbia a disposizione una rete, non solo informale, fatta di camere di commercio, mondo cooperativo, fondazioni, associazioni di categoria, sindacati e tutti quei soggetti con cui vengono a contatto. Tra l'altro, molto spesso queste realtà già oggi rispondono all'esigenza di garanzia su prestiti finanziari ma auspichiamo che gli istituti di credito sviluppino quanto prima offerte dedicate agli stranieri in modo particolare per il sostegno all'affitto o l'accensione di un mutuo» (Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali – Ministero dell'Interno – Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, *Piano per l'integrazione nella sicurezza Identità e Incontro*, 2010).

«Le amministrazioni locali possono supportare l'accesso al mercato alloggiativo attraverso un miglioramento del sistema informativo e un monitoraggio sistematico delle discriminazioni. Si potrebbero, inoltre, attivare sportelli di consulenza per i cittadini, dove i migranti possano ottenere indicazioni e informazioni sul mercato immobiliare locale, così come informazioni di carattere finanziario e legislativo» (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, *Housing and integration of migrants in Europe: Good practice guide*, 2007).



▶▶▶ SOCIAL HOUSING

«Quale significato attribuire al termine social housing? La risposta non è immediata. I Paesi membri dell'Unione Europea si caratterizzano per l'eterogeneità delle situazioni abitative nazionali e delle politiche adottate: il concetto di social housing tende quindi a variare da un Paese all'altro. La mancanza di una definizione comune a livello europeo può rendere difficile un'analisi comparativa. Il CECODHAS (Comitato europeo per la promozione del diritto alla casa) definisce il social housing come "le soluzioni abitative per quei nuclei familiari i cui bisogni non possono essere soddisfatti alle condizioni di mercato e per le quali esistono regole di assegnazione". Tale definizione – sulla quale vi è ormai consenso – si fonda su quelle peculiarità del social housing che sono comuni ai diversi Paesi:

- il ruolo specifico che gli è attribuito, e che può essere generalmente espresso come quello di soddisfare i bisogni abitativi delle famiglie in termini di accesso e permanenza in abitazioni dignitose e a prezzi accessibili;
- l'obiettivo di aumentare tale offerta di alloggi a prezzi accessibili, attraverso la costruzione, la gestione, l'acquisto e l'affitto di alloggi sociali;
- la definizione di criteri di assegnazione e di target groups, sia in termini socio-economici sia relativamente ad altri tipi di vulnerabilità.

E' importante notare che il concetto di social housing – per quanto spesso identificato con gli alloggi sociali dati in affitto – comprende anche quelle abitazioni in vendita a prezzi accessibili per la proprietà, privata o cooperativa, delle famiglie» (Baldini M – Federici M., CAPP – Centro di Analisi delle Politiche Pubbliche, *Il social housing in Europa*, 2008).

2. IL MODELLO ORGANIZZATIVO DI HOUSING INTERCOMUNALE

2.1. Il servizio Cerc@casa

Il **Servizio di housing intercomunale** intende migliorare la condizione abitativa degli stranieri nell'area metropolitana Pescara-Chieti, attraverso un sistema coordinato di accoglienza e integrazione socio-alloggiativa diretto a promuovere e rafforzare le pari opportunità nel mercato degli affitti, basato sulla sinergia tra l'innovativo portale web Cerc@casa e la personalizzazione di interventi di mediazione e accompagnamento per la soluzione di tutte le questioni legate alla ricerca di alloggio.

L'**approccio metodologico del servizio** si basa sui seguenti fondamenti:

- **GOVERNANCE TERRITORIALE ALLARGATA:** Cerc@casa si sviluppa nell'ambito di 4 Comuni dell'Area Metropolitana Pescara-Chieti (Pescara, Chieti, Francavilla al Mare, San Giovanni Teatino), in quanto l'attuale configurazione demografica del territorio registra una sempre maggiore fluidità dei confini cittadini e provinciali, legata alla mobilità lavorativa e al ben sviluppato sistema interurbano dei trasporti. Un intervento di area vasta consente di meglio valorizzare le potenzialità del territorio in termini di disponibilità di case in affitto e di varietà delle soluzioni abitative e dei prezzi di locazione;
- **UTILIZZO DELLA TECNOLOGIA A SUPPORTO DEI SERVIZI ALLA PERSONA:** il portale web Cerc@casa è un innovativo strumento a disposizione dei 4 Sportelli di housing intercomunale, che propone la messa in rete di informazioni mirate per le persone straniere in cerca di alloggio sulle disponibilità abitative nell'area metropolitana. Il portale sarà accessibile per tutti i potenziali utenti (stranieri in cerca di casa, proprietari di alloggi, agenzie) in maniera autonoma o con l'assistenza degli operatori degli Sportelli. Questo perché il servizio intende raggiungere anche un target di cittadini stranieri in condizioni di particolare svantaggio, che non dispongono di un accesso stabile a internet per l'utilizzo autonomo del portale o che non hanno le competenze e le conoscenze tecniche e linguistiche per utilizzarne le funzionalità (cd. *digital gap*).
- **ASSISTENZA PERSONALIZZATA INTEGRATA PER L'ACCOMPAGNAMENTO ALL'AFFITTO:** è noto che, nell'ambito dei servizi per le persone straniere in condizione di disagio sociale, il successo degli interventi passa attraverso la capacità di intercettare i diversi fabbisogni dell'utente e di organizzare risposte mirate per sostenerlo nel processo di integrazione e di autonomia all'interno del contesto di accoglienza. Per questo, accanto ai servizi specifici di supporto e accompagnamento all'affitto, diretti a superare gap linguistici, culturali e di informazione per la positiva conclusione di contratti di affitto, gli Operatori degli Sportelli Cerc@casa svolgono anche azioni di orientamento generale alla rete di supporto pubblica e privata nell'Area metropolitana e di punto di ascolto e di segnalazione di eventuali episodi di discriminazione e razzismo.



2.2. La Carta dei servizi Cerc@casa

Il sistema intercomunale Cerc@casa offre i seguenti servizi:

A. Informazione e orientamento per l'inserimento sociale e abitativo

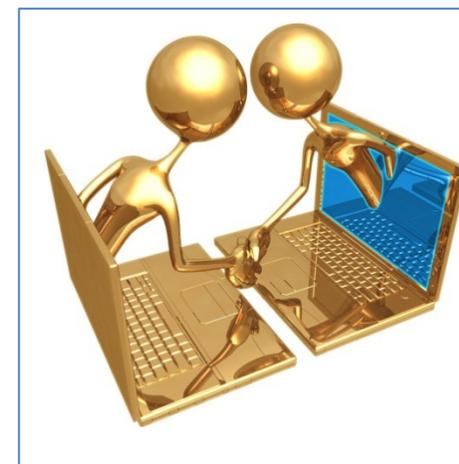
- Informazioni sulla normativa in materia di affitto (allacciamento e gestione utenze, manutenzione ordinaria e straordinaria, pagamento canone affitto e spese condominiali, etc.), sulle regole condominiali e di vicinato e sulla gestione degli spazi comuni;
- Informazione sul sistema degli alloggi pubblici e sulle modalità di accesso;
- Orientamento ai servizi e agli uffici competenti in materia di soggiorno, residenza e alloggio;
- Informazione online nei principali Paesi di origine delle comunità immigrate dell'area metropolitana sul mercato immobiliare locale, in collaborazione con i Consolati aderenti.
- Informazione e orientamento rispetto ai diritti garantiti alle persone e alle famiglie immigrate e ai servizi locali disponibili.

B. Servizio di Housing Intercomunale

- Iscrizione gratuita al portale Cerc@casa per le persone provenienti da Paesi extra UE in cerca di alloggio;
- Supporto personalizzato all'iscrizione e all'utilizzo del sistema Cerc@casa;
- Data-base informatizzato delle offerte abitative disponibili nell'area metropolitana e assistenza alla consultazione;
- Incrocio tra domanda e fabbisogni alloggiativi degli utenti e offerta di abitazioni disponibili sul sistema Cerc@casa;
- Supporto e accompagnamento nel primo contatto tra potenziale affittuario straniero e proprietario dell'abitazione;
- Mediazione sociale e culturale per prevenire e/o risolvere i conflitti legati a questioni alloggiative;
- Assistenza personalizzata alla comprensione dei contratti di locazione e orientamento legale per l'inquadramento di questioni relative ai rapporti di locazione tra persone straniere e proprietari;
- Localizzazione georeferenziata degli alloggi disponibili sul sistema Cerc@casa.

C. Sensibilizzazione e facilitazione per l'integrazione sociale e abitativa

- Monitoraggio dei fabbisogni alloggiativi delle persone immigrate nell'area metropolitana e delle principali cause di discriminazione e conflitto nella ricerca di alloggio e nei rapporti di locazione;
- Incontri e strumenti di informazione e sensibilizzazione verso la cittadinanza italiana e le comunità immigrate per superare i pregiudizi e le paure reciproche nell'ambito dei rapporti di locazione e nella vita di vicinato;
- Accordi con soggetti del mercato immobiliare locale (agenzie immobiliari, amministratori di condominio) per ampliare l'offerta abitativa disponibile sul sistema informativo Cerc@casa.



2.3. I beneficiari del Servizio Cerc@casa

Il Servizio di Housing Intercomunale Cerc@casa è diretto ai **cittadini di Paesi non comunitari** regolarmente presenti o che intendono trasferirsi nell'Area Metropolitana Pescara-Chieti, che necessitano di informazioni, orientamento, accompagnamento e assistenza nella ricerca di alloggio e nella gestione dei rapporti di locazione.



Cerc@casa individua, inoltre, alcuni gruppi con background migratorio particolarmente vulnerabili rispetto alla questione alloggiativa:

- **Giovani immigrati di prima accoglienza:** la categoria comprende per lo più giovani migranti per motivi di lavoro, spesso alla prima esperienza lontano dal Paese di origine, che giungono nell'area metropolitana senza alcuna conoscenza del contesto di accoglienza e che trovano sistemazione presso parenti e amici già presenti sul territorio o presso i centri gestiti da organizzazioni del Terzo Settore e dalle associazioni di immigrati. Alcuni sono costretti sin dall'arrivo alla vita di strada. La giovane età, l'inesperienza e la mancanza di informazioni sono, quindi, condizioni di particolare vulnerabilità che aumentano le difficoltà nel trovare una situazione abitativa adeguata per i ragazzi e le ragazze appena arrivati nell'area metropolitana, la cui unica risorsa per muovere i primi passi nel nuovo contesto sono i rapporti familiari, amicali e di comunità, se presenti e conosciuti.

Per questo motivo, il Servizio Cerc@casa prevede un'intensa azione promozionale e informativa da realizzare presso e in collaborazione con i centri di accoglienza e le strutture pubbliche e private di assistenza alle persone in povertà (mense, centri di assistenza per senza fissa dimora), al fine di intercettare i giovani immigrati in cerca di alloggio direttamente nei luoghi tipici del *primo arrivo* nell'area metropolitana;

- **Donne immigrate,** specie se sole e con figli a carico. Le donne straniere sono spesso esposte alle discriminazioni multiple legate all'essere donna e all'essere immigrata, condizione che rende più difficile la ricerca di lavoro e, di conseguenza, il trovare un alloggio dignitoso ed adeguato. Alle discriminazioni di genere e razziali, inoltre, si sommano le difficoltà lavorative, economiche e sociali delle donne straniere che vivono sole, ancor più accentuate se hanno uno o più figli a carico.

Cerc@casa presta particolare attenzione alla condizione soggettiva di queste donne, unendo alla ricerca di un'abitazione adeguata anche il supporto e l'orientamento ai diversi servizi del territorio in grado di supportare le madri sole nell'accudimento e nella cura dei figli, migliorandone, in questo modo, l'autonomia e la possibilità di ricerca di lavoro.

Ovviamente, non tutti gli immigrati vivono condizioni di povertà e disagio abitativo o sono da considerarsi persone socialmente vulnerabili. Quindi, i migranti non sono genericamente considerati come vittime incapaci di sviluppare strategie positive, individualmente o collettivamente, per migliorare la loro situazione abitativa. Per questa ragione, Cerc@casa offre gratuitamente i propri servizi sia alle persone straniere che effettivamente vivono in condizioni difficili sia alle persone immigrate che, ben integrate nel tessuto sociale di accoglienza, necessitano tuttavia di un servizio personalizzato per la ricerca di alloggio, anche per superare eventuali condizioni di discriminazione e pregiudizio sperimentate nelle esperienze precedenti.

2.4. La copertura territoriale: AREA METROPOLITANA PESCARA-CHIETI

La sperimentazione del Servizio di Housing Intercomunale del progetto Cerc@casa si concentra nell'Area metropolitana Pescara-Chieti. L'Area Metropolitana nasce e si sviluppa come fenomeno di conurbazione economica e sociale in atto dagli anni '80, che interessa il territorio costiero delle Province di Pescara e Chieti (costa Nord) e la fascia lungo la direttrice del Raccordo autostradale che congiunge il Porto di Pescara con la zona industriale di Chieti Scalo.

Volendo tracciare una mappa indicativa dell'Area metropolitana, si può ritenere che, attorno ai poli centrali costituiti dai Capoluoghi Pescara e Chieti, afferiscono al bacino metropolitano i Comuni di Montesilvano, Spoltore, Cepagatti e Cappelletto sul Tavo per la Provincia di Pescara, e i Comuni di San Giovanni Teatino e Francavilla per la Provincia di Chieti.

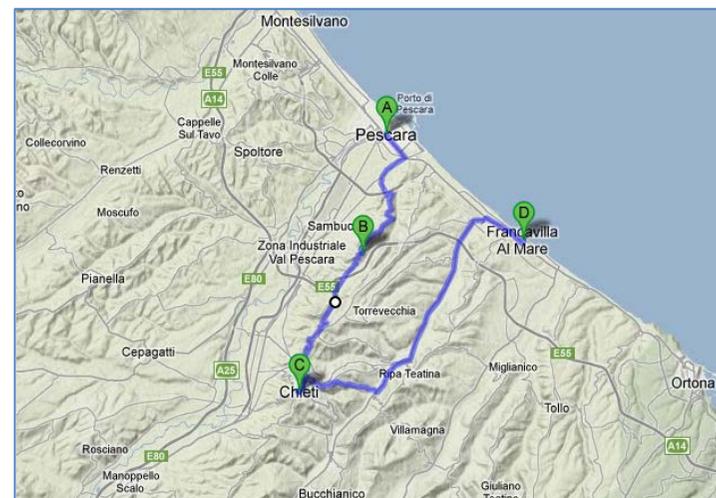
La localizzazione nell'area di un forte nucleo industriale e commerciale e l'esistenza di efficienti infrastrutture di trasporto sono i fattori propulsivi che hanno portato il bacino metropolitano a costituire un unico sistema locale di lavoro, in cui si intrecciano attività di produzione (luogo di lavoro), vita sociale (luogo di residenza) e di accessibilità (relazione spazio-tempo). Queste caratteristiche fanno dell'Area metropolitana un polo di attrazione in crescita dei flussi migratori (circa il 5% della popolazione residente nei Comuni è di origine straniera, pari a 14.006 secondo i dati ISTAT del gennaio 2011), cui si accompagnano, di riflesso, le complesse problematiche di integrazione sociale delle persone immigrate.

L'Area metropolitana, ad oggi, è ancora un fenomeno, lontano dal divenire obiettivo di specifiche politiche di integrazione impostate su un approccio di area vasta, comprendente livelli amministrativi multi-comunali, localizzati in due Province.

La scelta di Cerc@casa di adottare un [approccio di governance territoriale allargata](#) in grado di stimolare, sviluppare e sperimentare azioni positive per l'integrazione sociale e abitativa delle persone immigrate trova, oggi, un ulteriore riscontro nella recente decisione (Ottobre 2012) del Consiglio dei Ministri di accorpate le Province di Pescara e Chieti, che dovrebbe essere operativa dal 2014. In questo senso, il Servizio di Housing Intercomunale può essere una prima azione pilota per la creazione di un piccolo incubatore di servizi di area vasta mirati all'integrazione degli immigrati e alle politiche occupazionali e abitative.

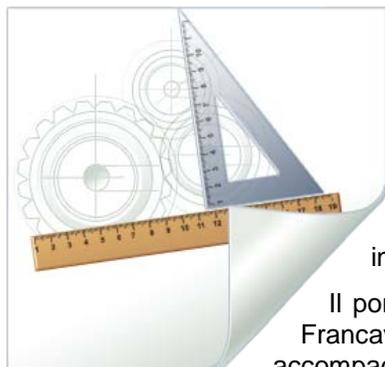
Ai fini organizzativi del Servizio, la localizzazione nell'Area Metropolitana di Pescara-Chieti implica che:

- La banca-dati della piattaforma Cerc@casa contiene le offerte di abitazione in affitto localizzate preferibilmente nei Comuni dell'Area Metropolitana; potranno essere caricate sul sistema anche le offerte relative ad altri comuni, per le quali, tuttavia, potrà essere garantito esclusivamente il servizio di informazione sull'esistenza delle disponibilità, ma non l'accompagnamento;
- L'attività di accompagnamento e mediazione sociale e culturale può essere garantita dal personale dello Sportello solo nei seguenti Comuni dell'Area Metropolitana, salvo eccezioni per casi specifici: Pescara, Montesilvano, Spoltore, Cepagatti, Cappelletto sul Tavo, Chieti, Francavilla al Mare, San Giovanni Teatino;
- Non sono previste limitazioni per l'iscrizione al Servizio per le persone immigrate in cerca di alloggio, per le quali non è richiesto né domicilio né residenza nei Comuni dell'Area Metropolitana.



2.5. Lo schema di funzionamento del Servizio di Housing Intercomunale

Il Servizio di Housing Intercomunale si basa sulla sinergia tra risorse ad alto contenuto tecnologico e personalizzazione dell'assistenza agli utenti stranieri in cerca di alloggio nei casi di necessità. Se da un lato, infatti, gli strumenti ICT sono, oggi, una fonte formidabile per l'acquisizione rapida e mirata di informazioni e dati da fonti diversificate (nel nostro caso, agenzie immobiliari, siti di annunci immobiliari, giornali online, etc.), dall'altro, trattandosi di attività legate all'integrazione sociale e ai diritti delle persone, è necessario il rapporto personalizzato tra professionisti specialisti e utenti portatori di situazioni problematiche e di bisogno difficilmente standardizzabili solo in procedure informatiche. Di qui, la necessità di integrare le funzionalità informatiche della piattaforma online con l'attività di lettura e mediazione del personale del Servizio.



Il portale Cerc@casa (www.cercocasa.abruzzo.it) è una smart platform (*piattaforma informatica intelligente*) che propone un innovativo servizio online di informazione mirata alle persone straniere in cerca di alloggio sulle disponibilità abitative nell'area metropolitana, tramite procedure di inserimento, gestione e restituzione dei dati e delle informazioni organizzate su base intercomunale.

Il portale è lo strumento di supporto tecnologico al Servizio di Housing Intercomunale organizzato nei Comuni di Pescara, Chieti, Francavilla al Mare e San Giovanni Teatino, che offre, attraverso la sede Centrale di Pescara, servizi personalizzati di supporto, accompagnamento e mediazione sociale per la risoluzione di problematiche legate all'affitto e alla pacifica convivenza tra persone di culture ed etnie diverse.

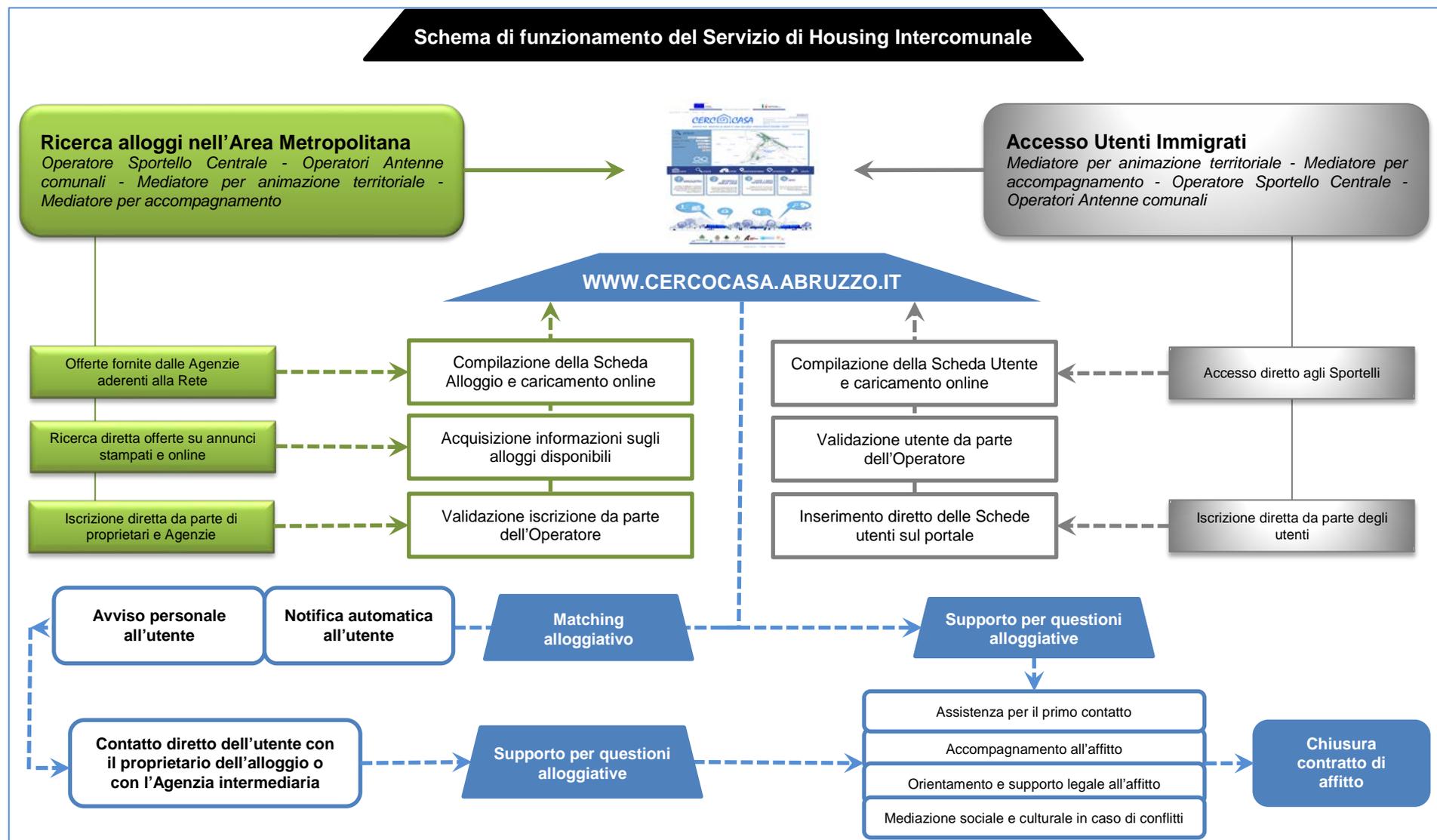
Le fasi del Servizio di Housing Intercomunale sono organizzate secondo il seguente schema:

FASE A – Ricerca alloggi nell'Area metropolitana Pescara-Chieti		
Azioni	Procedure e attività	Staff coinvolto
Acquisizione offerte segnalate dalle Agenzie aderenti alla Rete Cerc@casa	<ul style="list-style-type: none"> a) Acquisizione annunci disponibili dalle Agenzie immobiliari aderenti alla rete Cerc@casa; b) Caricamento dell'annuncio sulla piattaforma online. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operatore Sportello Centrale ▪ Operatori Antenne comunali
Ricerca diretta di offerte di alloggio nell'area metropolitana	<ul style="list-style-type: none"> a) Ricerca sul territorio di offerte immobiliari (giornali, riviste, contatti diretti); b) Contatto telefonico con i proprietari di immobili individuati negli annunci, per acquisire l'autorizzazione all'inserimento dell'annuncio nella banca-dati di Cerc@casa; c) Caricamento dell'annuncio sulla piattaforma online. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operatore Sportello Centrale ▪ Operatori Antenne comunali
Iscrizione diretta da parte di proprietari e Agenzie	<ul style="list-style-type: none"> a) Contatto telefonico o visita in loco c/o Agenzie immobiliari e proprietari iscritti autonomamente sul sistema, per verificare la disponibilità a collaborare con il Servizio; b) Verifica idoneità e correttezza degli annunci proposti dalle Agenzie immobiliari e dai proprietari di appartamenti in affitto; c) Acquisizione annunci disponibili dalle Agenzie immobiliari; d) Caricamento dell'annuncio sulla piattaforma online. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operatore Sportello Centrale ▪ Operatori Antenne comunali

FASE B – Accesso Utenti stranieri al Servizio di Housing Intercomunale		
Azioni	Procedure e attività	Staff coinvolto
Accesso diretto allo Sportello	<ul style="list-style-type: none"> a) Accoglienza e ricevimento dell'utente straniero; b) Informazione sui servizi disponibili; c) Registrazione dei fabbisogni alloggiativi e sociali dell'utente; d) Compilazione della Scheda Utente da parte dell'Operatore, eventualmente con il supporto del mediatore linguistico-culturale; e) Caricamento delle informazioni della Scheda Utente sul portale da parte dell'Operatore; f) Istruzioni all'utente su come consultare gli aggiornamenti della banca dati sul portale; g) Richiesta di scegliere le modalità di notifica dell'incrocio tra fabbisogni espressi e annunci disponibili sul portale. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operatore Sportello centrale; ▪ Operatori antenne comunali; ▪ Mediatore linguistico-culturale.
Iscrizione diretta da parte degli utenti stranieri	<ul style="list-style-type: none"> a) Verifica degli utenti inseriti da parte dell'Operatore; b) Validazione dell'iscrizione dell'utente; c) Caricamento automatico sul portale. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operatore Sportello centrale; ▪ Operatori antenne comunali; ▪ Mediatore linguistico-culturale.
FASE C – Matching alloggiativo		
Azioni	Procedure e attività	Staff coinvolto
Incrocio tra fabbisogni alloggiativi espressi e disponibilità di offerte di abitazioni in affitto	<ul style="list-style-type: none"> a) Il portale individua le disponibilità di annunci di abitazioni in affitto caricate sul portale che corrispondono ai fabbisogni alloggiativi espressi dagli utenti; b) Una lista di possibili offerte viene stilata automaticamente dal sistema; c) Gli Operatori monitorano i profili personali degli utenti che hanno scelto la modalità di avviso personale. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operatore Sportello centrale; ▪ Operatori antenne comunali; ▪ Mediatore linguistico-culturale.
Notifica automatica dell'incrocio all'utente	<ul style="list-style-type: none"> a) Il portale evidenzia sul profilo personale dell'utente tutte le disponibilità abitative rispondenti ai criteri di ricerca indicati; b) Solo l'utente registrato avrà accesso a tutte le informazioni riguardanti all'annuncio. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Staff di gestione del Portale;
Avviso personale all'utente da parte dell'Operatore	<ul style="list-style-type: none"> a) L'Operatore provvede ad avvisare l'utente che, in sede di registrazione, ha indicato questa modalità di notifica. L'avviso personale potrà avvenire via telefono o attraverso visite periodiche dell'utente allo Sportello. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operatore Sportello centrale; ▪ Operatori antenne comunali; ▪ Mediatore linguistico-culturale.
Contatto diretto dell'utente con l'inserzionista o con l'Agenzia	<ul style="list-style-type: none"> a) L'utente, avuta notizia delle disponibilità alloggiative, contatta i proprietari e le Agenzie titolari dell'annuncio, al fine di avviare la fase di approfondimento dell'annuncio e di eventuale contrattazione. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operatore Sportello centrale; ▪ Operatori antenne comunali; ▪ Mediatore linguistico-culturale.

FASE D – Supporto per questioni alloggiative		
Azioni	Procedure e attività	
Assistenza per il primo contatto	<p>a) L'utente può richiedere all'Operatore dello Sportello e al Mediatore un supporto linguistico e sociale per il primo contatto con il proprietario dell'alloggio o con l'Agenzia titolare dell'annuncio.</p> <p>b) L'Operatore e il Mediatore forniscono informazioni all'utente sulle corrette modalità di procedere nella trattativa per l'affitto della casa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operatore Sportello centrale; ▪ Operatori antenne comunali; ▪ Mediatore linguistico-culturale.
Accompagnamento all'affitto	<p>a) Nel caso l'utente ne faccia richiesta, il Mediatore lo accompagna personalmente agli incontri per l'avvio e/o l'avanzamento della trattativa, fornendo sia un supporto linguistico che un sostegno di carattere socio-culturale per il superamento di eventuali difficoltà (pregiudizi, paure, chiarimenti sulle regole di vicinato e di condominio);</p> <p>b) Il Mediatore e gli Operatori supportano l'utente per la definizione dei fabbisogni correlati all'alloggio (lavoro, salute, scuola,), orientandolo ai servizi locali e agli enti di supporto operanti sul territorio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mediatore linguistico-culturale; ▪ Operatore Sportello centrale; ▪ Operatori antenne comunali.
Orientamento e supporto legale all'affitto	<p>a) Il Consulente legale offre un supporto legale per la definizione di questioni giuridiche legate all'alloggio (comprensione dei contratti di locazione, chiarimenti sulle diverse clausole, normativa di riferimento);</p> <p>b) Il Consulente legale ha il compito di inquadrare da un punto di vista giuridico gli episodi di discriminazione segnalati nell'ambito dell'accesso all'alloggio dagli utenti dello Sportello, fornendo anche un orientamento sulle modalità di definizione del caso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consulente legale; ▪ Operatore Sportello centrale; ▪ Operatori antenne comunali.
Mediazione sociale e culturale in caso di conflitti	<p>a) Il Mediatore agisce da facilitatore dei rapporti tra utente e proprietario dell'appartamento (o con l'Agenzia), al fine di superare eventuali difficoltà legate a pregiudizi o discriminazioni.</p> <p>b) Il Mediatore si confronta anche con gli altri servizi del territorio per la soluzione delle situazioni critiche.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mediatore linguistico-culturale; ▪ Operatore Sportello centrale; ▪ Operatori antenne comunali

Segue la rappresentazione grafica dello schema di funzionamento del servizio:



2.6. Localizzazione degli Sportelli comunali Cerc@casa

	<h1>COMUNE DI PESCARA</h1>	
Indirizzo	Pescara, Piazza Duca d'Aosta n° 15 c/o Ufficio URP del Comune di Pescara	
Telefono	085 4283925	
Email	cercacasa@comune.pescara.it	
Skype	Da attivare	
Staff	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabile Sportello ▪ Mediatore culturale ▪ Consulente legale 	<p>Orari di apertura:</p> <p>Lun - Mar - Mer – Giov – Ven: ore 8:30 – 12:30</p> <p>Mar – Giov: ore 15:00 – 17:30</p>



Progetto co-finanziato da:
 UNIONE EUROPEA
 MINISTERO DELL'INTERNO

CERC@CASA

Comune di Pescara

@ cercacasa@comune.pescara.it
 085 4283925
 c/o URP Comune di Pescara,
 Piazza Duca d'Aosta n° 15

Lunedì 8:30 / 12:30
 Martedì 8:30 / 12:30 - 15:00 / 17:30
 Mercoledì 8:30 / 12:30
 Giovedì 8:30 / 12:30 - 15:00 / 17:30
 Venerdì 8:30 / 12:30

Progetto finanziato dal Ministero dell'Interno nell'ambito del Programma FEI Fondo Europeo per l'integrazione di cittadini di Paesi terzi - Azione 4 - Annualità 2011. Il finalizzato a creare un sistema coordinato di accoglienza e integrazione socio-abitativa, rivolto ai cittadini non comunitari, attraverso un abito di housing intercomunale, diretto e promosso e rafforzare la parità di opportunità nell'accesso all'alloggio, tramite l'erogazione di servizi di informazione, orientamento ed accompagnamento da attivare al livello locale.

www.cercacasa.abruzzo.it

CITTÀ DI PESCARA
 COMUNE DI PESCARA
 COMUNE DI PESCARA
 COMUNE DI PESCARA
 PROGETTI SOCIALI
 ADI



COMUNE DI FRANCAVILLA AL MARE

Indirizzo	Corso Roma n° 7 c/o Comune di Francavilla al Mare
Telefono	085 4920288
Email	informaimmigrati@comune.francavilla.ch.it
Skype	Da attivare
Staff	<ul style="list-style-type: none"> Operatore Sportello



CERC@CASA

Comune di **Francavilla al mare**

@ informaimmigrati@comune.francavilla.ch.it

📞 0854920288

🏠 c/o Comune di Francavilla al mare (1° piano)
Corso Roma, n° 7

🕒 **Lunedì** 14:00 / 18:00
Martedì 9:00 / 14:00
Mercoledì 14:00 / 18:00

Progetto finanziato dal **Ministero dell'Interno** nell'ambito del **Programma FEI** Fondo Europeo per l'integrazione di cittadini di Paesi terzi - Azioni 4 (novembre 2015), e finanziato a creare un sistema coordinato di accoglienza e **integrazione socio-abitativa** rivolto ai cittadini non comunitari, attraverso un'azione di housing intercomunale diretta a promuovere e rafforzare la parità di opportunità nell'accesso all'alloggio, tramite erogazione di servizi di informazione, orientamento ed accompagnamento da attivarsi al livello locale.

www.cercacasa.abruzzo.it



Orari di apertura:

Lun - Mer : ore 14:00 – 18:00

Mar: ore 9:00 – 14:00



COMUNE DI SAN GIOVANNI TEATINO

Indirizzo	Piazza del Municipio n° 18, Sambuceto c/o Comune di San Giovanni Teatino
Telefono	085 44446214
Email	cercacasa@comunesgt.gov.it
Skype	Da attivare
Staff	<ul style="list-style-type: none"> Operatore Sportello



CERCACASA

Comune di **San Giovanni Teatino**

@ cercacasa@comunesgt.gov.it

☎ 085 44446214

🏠 piazza del Municipio, n° 18
66020 Sambuceto

🕒 **Lunedì** 9:00 / 12:00
Martedì 9:00 / 12:00 *APERTO AL PUBBLICO*
Mercoledì 9:00 / 12:00
Giovedì 15:00 / 18:00 *APERTO AL PUBBLICO*

Progetto finanziato dal Ministero dell'Interno nell'ambito del Programma FES Fondo Europeo per l'integrazione di cittadini di Paesi terzi - Azioni 4 e 5 (novembre 2015), e finanziato a creare un sistema coordinato di accoglienza e **integrazione socio-abitativa** rivolto ai cittadini non comunitari, attraverso un'azione di housing intercomunale diretta a promuovere e rafforzare la parità di opportunità nell'accesso all'alloggio, tramite erogazione di servizi di informazione, orientamento ed accompagnamento da attivarsi al livello locale.

www.cercacasa.abruzzo.it



Orari di apertura:

Lun - Mer : ore 9:00 – 12:00

Mar: ore 9:00 – 12:00 (APERTO AL PUBBLICO)

Giov: ore 15:00 – 18:00 (APERTO AL PUBBLICO)



COMUNE DI CHIETI

Indirizzo	Via Amendola n° 53 – CHIETI
Telefono	0871 341556
Email	cercacasa@comune.chieti.it
Skype	Da attivare
Staff	<ul style="list-style-type: none"> Operatori Sportello



CERCACASA

Comune di Chieti

@ cercacasa@comune.chieti.it

📞 0871 341556

🏠 c/o Comune di CHIETI
Via Amendola n° 53

🕒 **Lunedì** 9:00 / 13:00
Martedì 10:00 / 12:00
Mercoledì 10:00 / 12:00
Giovedì 15:00 / 17:00

Progetto finanziato dal Ministero dell'Interno nell'ambito del Programma FES Fondo Europeo per l'Integrazione di cittadini di Paesi Terzi - Azione 4 - Finanziaria 2013 - e finalizzato a creare un sistema coordinato di accoglienza e **integrazione socio-abitativa** rivolto ai cittadini non comunitari, attraverso un'azione di housing intercomunale diretta a promuovere e rafforzare la parità di opportunità nell'accesso all'alloggio, tramite erogazione di servizi di informazione, orientamento ed accompagnamento da attivare al livello locale.

www.cercacasa.abruzzo.it



Orari di apertura:

Lun: ore 9:00 – 13:00

Mar: ore 10:00 – 12:00

Giov: ore 15:00 – 17:00

3. RISORSE UMANE E ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO CERC@CASA

3.1. L'organigramma del Servizio di Housing Intercomunale

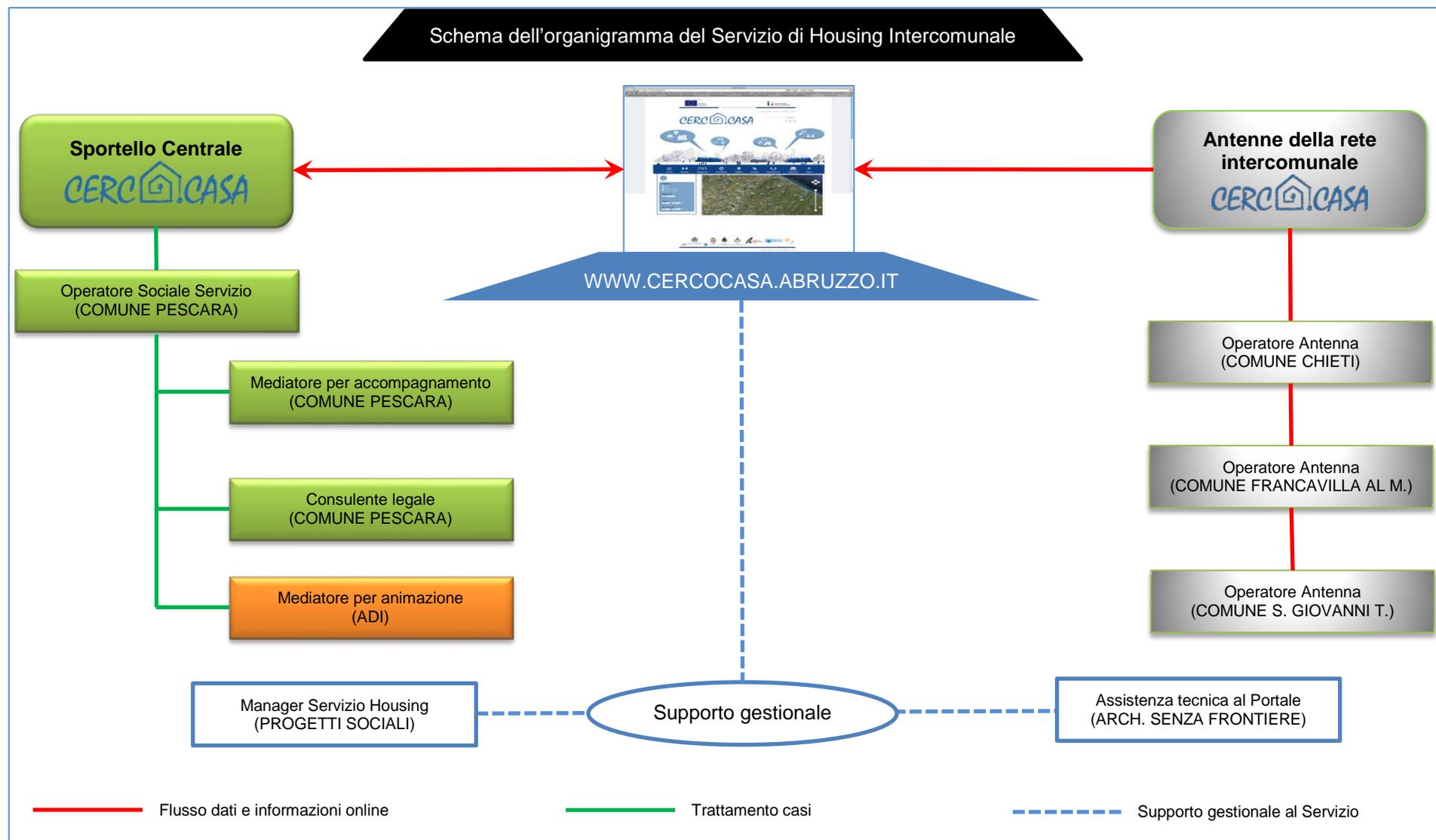
Il *team* di lavoro per il funzionamento del Servizio di Housing Intercomunale Cerc@casa prevede le seguenti figure professionali suddivise per ambito funzionale:

Ambito funzionale	Risorse umane	Partner
Gestione Sede Centrale del Servizio	Operatore sociale del Servizio telematico e front office	Comune di Pescara
	Mediatore culturale per l'accompagnamento all'affitto	Comune di Pescara
	Consulente legale	Comune di Pescara
	Mediatore culturale per l'animazione territoriale	Associazione Donne Immigrate
Gestione Antenne delocalizzate del Servizio	Operatore dell'antenna della Rete intercomunale	Comuni di Chieti
	Operatore dell'antenna della Rete intercomunale	Comune di Francavilla al Mare
	Operatore dell'antenna della Rete intercomunale	Comune di San Giovanni Teatino
Supporto gestionale al funzionamento del Servizio	Manager del Servizio di Housing Intercomunale	Progetti Sociali s.r.l. Impresa Sociale
	Operatore di assistenza tecnica al portale Cerc@casa	Architettura Senza Frontiere

Per assicurare la piena operatività dello Sportello, tutti gli operatori devono svolgere il proprio lavoro in collaborazione gli uni con gli altri, in modo da costituire un gruppo di lavoro che rappresenti la "regia operativa" del Servizio.

È importante assicurare un clima che favorisca lo scambio relazionale e la possibilità per ogni operatore di esprimere appieno la propria competenza professionale. Le riunioni periodiche di equipe sono lo strumento non solo per discutere in equipe i casi proposti dagli utenti dello Sportello, ma anche per definire procedure di lavoro e di collaborazione tra le diverse professionalità coinvolte e tra la Sede centrale e le antenne comunali delocalizzate.

Segue la rappresentazione grafica dell'organigramma del Servizio di Housing Intercomunale, con la schematizzazione delle relazioni e delle interconnessioni tra i diversi ambiti funzionali.



3.2. Operatore sociale del Servizio telematico e front-office: ruolo e funzioni

L'operatore sociale per il Servizio telematico e front-office opera all'interno della sede centrale dello Sportello ed è responsabile dell'organizzazione e del coordinamento delle attività dello Sportello del Comune di Pescara e del coordinamento delle antenne locali delocalizzate.

Le funzioni specifiche dell'Operatore sociale sono:

- Coordinamento sportello centrale Cerc@casa del Comune di Pescara;
- Accoglienza, informazioni e orientamento al servizio Cerc@casa e, in caso di necessità, al sistema dei servizi locali;
- Iscrizioni degli utenti immigrati in front office, se richiesto;
- Incrocio domanda-offerta di alloggio (cd. matching alloggiativo) attraverso la piattaforma Cerc@casa;
- Ricerca offerte di locazione nel mercato immobiliare locale, su banche dati on-line, annunci su carta stampata, contatti con le agenzie immobiliari;
- Gestione rapporti con le Agenzie immobiliari aderenti alla rete Cerc@casa;
- Raccolta delle disponibilità alloggiativa dalle Agenzie immobiliari aderenti alla rete Cerc@casa, compilazione delle Schede Alloggio e caricamento sulla piattaforma degli annunci;
- Verifica e validazione dell'iscrizione diretta di Agenzia immobiliari e proprietari;
- Orientamento e assistenza all'affitto per le persone immigrate nella residenza pubblica e privata;
- Aggiornamento dati domanda e offerta sul sistema informatico intercomunale;
- Coordinamento delle antenne comunale delocalizzate;
- Interfaccia con i servizi per la casa del Comune di riferimento;
- Rapporti con i servizi sociali dell'Ente di Ambito Sociale di competenza;
- Monitoraggio del sistema ed elaborazione dati sull'andamento delle attività.

3.3. Mediatore culturale per l'accompagnamento all'affitto: ruolo e funzioni

È la figura di supporto all'Operatore sociale per favorire l'accessibilità del Servizio per le persone immigrate, agendo sia come mediatore linguistico che come facilitatore sociale. Riveste anche il ruolo chiave di facilitatore nella fase di avvio rapporti tra potenziali affittuari e proprietari, con la possibilità di svolgere azioni mirate di accompagnamento per interventi su casi critici specifici, in raccordo con l'Operatore sociale.

Le funzioni specifiche del Mediatore culturale per l'accompagnamento sono:

- Raccolta dati e informazioni sull'offerta abitativa nell'area metropolitana verso i potenziali locatari e agenzie immobiliari;
- Animazione territoriale verso le comunità immigrate per informare e stimolare l'accesso al servizio;
- Supporto all'Operatore sociale per l'incrocio domanda-offerta di alloggio (cd. matching alloggiativo);
- Accompagnamento nei rapporti tra immigrato e affittuario e mediazione sociale per il superamento dei conflitti e delle discriminazioni;
- Monitoraggio casi di discriminazione nel settore alloggiativo.



3.4. Consulente legale per le questioni alloggiative: ruolo e funzioni

Il Consulente legale è la figura specialistica di supporto al sistema Cerc@casa per assicurare un'assistenza giuridica al personale dello Sportello in merito alla normativa in materia di alloggio e affitto, oltre che offrire consulenza ad hoc per l'inquadramento giuridico delle problematiche e dei conflitti legati alle questioni di affitto degli utenti del servizio.

Le funzioni specifiche del Consulente legale sono:

- Preparazione della raccolta normativa in materia di alloggio e proprietà immobiliare, pubblica a privata, rispetto al contesto nazionale e locale, accompagnata da brevi note esplicative per gli Operatori del servizio;
- Assistenza al personale dello Sportello nella soluzione di problematiche giuridiche in materia di alloggio e affitto;
- Orientamento giuridico agli utenti del Servizio per le questioni alloggiative.

3.5. Mediatore culturale per l'animazione territoriale: ruolo e funzioni

È la figura responsabile per la promozione del Servizio Cerc@casa, da attuarsi con azioni di animazione territoriale direttamente presso le comunità locali di immigrati e presso le strutture pubbliche e private con maggior tasso di presenza di cittadini stranieri.

Il Mediatore culturale per l'animazione territoriale è individuato tra gli esperti del Partner Associazione Donne Immigrate e svolge le seguenti funzioni:

- Diffusione del Servizio Cerc@casa e informazioni sulle modalità di accesso presso le comunità di immigrati dell'area metropolitana;
- Diffusione e comunicazione del progetto presso la rete coinvolta
- Animazione territoriale verso le comunità immigrate per informare e stimolare l'accesso al servizio;
- Mediazione linguistica e culturale a sostegno del personale dello Sportello;
- Monitoraggio casi di discriminazione nel settore alloggiativo.

3.6. Operatori delle Antenne della rete intercomunale: ruolo e funzioni

Le sedi dello Sportello Cerc@casa delocalizzate nei Comuni dell'area metropolitana sono gestite da un Operatore che funge da interfaccia dello Sportello centrale di Pescara, al fine di offrire ai cittadini stranieri porte di accesso al servizio diffuse su tutto il territorio e di intercettare in maniera più capillare le eventuali disponibilità alloggiative nei diversi Comuni.

Le funzioni specifiche degli Operatori delle Antenne sono

- Caricamento dati domanda e offerta sul sistema informatico intercomunale;
- Accoglienza, informazioni e orientamento al servizio Cerc@casa e, in caso di necessità, al sistema dei servizi locali;
- Iscrizioni degli utenti immigrati in front office, se richiesto;
- Incrocio domanda-offerta di alloggio (cd. matching alloggiativo) attraverso la piattaforma Cerc@casa;



- Ricerca offerte di locazione nel mercato immobiliare locale, su banche dati on-line, annunci su carta stampata, contatti con le agenzie immobiliari;
- Gestione rapporti con le Agenzie immobiliari aderenti alla rete Cerc@casa;
- Raccolta delle disponibilità alloggiativa dalle Agenzie immobiliari aderenti alla rete Cerc@casa, compilazione delle Schede Alloggio e caricamento sulla piattaforma degli annunci;
- Verifica e validazione dell'iscrizione diretta di Agenzia immobiliari e proprietari;
- Orientamento e assistenza all'affitto per le persone immigrate nella residenza pubblica e privata;
- Monitoraggio matching e segnalazione casi allo Sportello centrale di Pescara;
- Supporto alla costruzione della rete locale;
- Interfaccia con i servizi per la casa del Comune di riferimento;
- Rapporti con i servizi sociali dell'Ente di Ambito Sociale di competenza;
- Monitoraggio del sistema ed elaborazione dati sull'andamento delle attività.

3.7. Manager del Servizio di Housing Intercomunale: ruolo e funzioni

Il Manager è individuato dal Partner Progetti Sociali e svolge il ruolo di supervisore della sperimentazione del modello di servizio di housing intercomunale, attuata dal Comune di Pescara responsabile della gestione delle sede centrale dello Sportello e delle Antenne comunali delocalizzate nell'area metropolitana.

Le funzioni specifiche del Manager sono:

- Supervisione dell'attuazione del modello di servizio, sulla base delle presenti Linee guida;
- Supporto ai Comuni e alle risorse umane individuate per l'organizzazione e la gestione del servizio;
- Supervisione delle riunioni periodiche di equipe, per il monitoraggio dell'andamento del servizio;
- Risk management.

3.8. Operatore di assistenza tecnica al portale Cerc@casa: ruolo e funzioni

L'assistenza tecnica per la gestione del portale Cerc@casa è assicurata dagli esperti dell'Associazione Architettura Senza Frontiere ed è un elemento indispensabile per la messa a regime della piattaforma sperimentale www.cercocasa.abruzzo.it.

Le funzioni dell'Operatore di assistenza tecnica sono:

- Supporto agli operatori comunali nell'utilizzo della piattaforma online;
- Interventi per garantire la piena funzionalità del sistema, in caso di problemi tecnici.

4. IL PORTALE CERC@CASA

Il **portale Cerc@casa** è lo strumento principale di sperimentazione del servizio di housing intercomunale: la piattaforma è accessibile all'indirizzo web <http://cercacasa.abruzzo.it/>.

Attraverso le utilities del portale:

- i. I proprietari di case e le Agenzie immobiliari potranno caricare sul sistema annunci di immobili in locazione (informazioni e foto);
- ii. Gli utenti stranieri in cerca di casa potranno informarsi sulle disponibilità alloggiative nei comuni dell'area metropolitana;
- iii. Gli Sportelli comunali potranno fornire alle persone straniere supporto mirato per l'utilizzo del portale e per la facilitazione dei rapporti tra immigrati e proprietari;

4.1. Funzionalità della piattaforma

A. SISTEMA "CERCO CASA":

È il sistema online per la ricerca di alloggio da parte delle persone straniere. Attraverso semplici schermate informative, gli utenti potranno iscriversi, indicando i criteri di ricerca dell'abitazione (localizzazione, grandezza, costo, etc.) e segnalando esigenze e situazioni problematiche particolari connesse alla propria condizione di straniero.

Gli Operatori degli Sportello comunali avranno il compito di supportare gli utenti stranieri nell'iscrizione e nella gestione dell'account, nel caso gli utenti non abbiano la possibilità o la capacità di farlo autonomamente. Si sottolinea che titolare dell'account è necessariamente l'utente straniero e in nessun caso l'Operatore può sostituirsi ad esso. Quindi, nel caso ci sia bisogno di un'assistenza specifica nella gestione dell'account, gli Operatori potranno:

- Ricevere la persona straniera presso lo Sportello e istruirlo su come accedere al sistema e controllare l'esistenza di disponibilità alloggiative, in modo da renderlo progressivamente autonomo nella gestione del proprio account;
- Seguire personalmente l'utente attraverso appuntamenti periodici presso lo Sportello, durante i quali navigheranno insieme sul sistema;
- Supportare, in caso di necessità, l'utente nei rapporti con il potenziale proprietario, al fine di superare eventuali difficoltà linguistiche e sociali per la positiva chiusura del contratto.

B. SISTEMA “OFFRO CASA”:

E' il sistema online per pubblicare la disponibilità di alloggi da parte di privati proprietari o di agenzie immobiliari. Attraverso il sistema:

- I proprietari privati e le agenzie immobiliari potranno iscriversi direttamente e caricare le offerte disponibili sulla piattaforma;
- Proprietari privati e agenzie immobiliari potranno richiedere agli Operatori dello Sportello di caricare le offerte alloggiative, fornendo le informazioni necessarie;
- Gli Operatori potranno caricare direttamente le offerte immobiliari ricercate sul mercato.

C. SISTEMA GEOREFERENZIALE PER LA LOCALIZZAZIONE DEGLI IMMOBILI

Il sistema fornisce una mappa georeferenziale per individuare gli indirizzi degli immobili e fornisce un set di record riferiti ai punti di interesse pubblico per l'accessibilità (mezzi di trasporto, distanze, etc.);

D. MAPPATURA GEOREFERENZIATA DELL'AREA METROPOLITANA PESCARA-CHIETI

La mappa interattiva consente di visualizzare la dislocazione territoriale delle persone straniere nei Comuni dell'Area metropolitana. È possibile interrogare la mappa con i seguenti criteri: (i) Confini e servizi; (ii) Cittadinanza; (iii) Continente.



5. LA FORMAZIONE DEGLI OPERATORI

5.1. Il programma formativo

Una preparazione di base e specifica comune degli operatori è un elemento prioritario per la piena funzionalità del Servizio di Housing Intercomunale.

Il programma formativo di base sviluppato nell'ambito del Progetto Cerc@casa per la preparazione dei professionisti coinvolti nella sperimentazione è così articolato:

MODULO FORMATIVO 1 – La condizione abitativa degli stranieri nell'Area metropolitana PE-CH (3 ore)

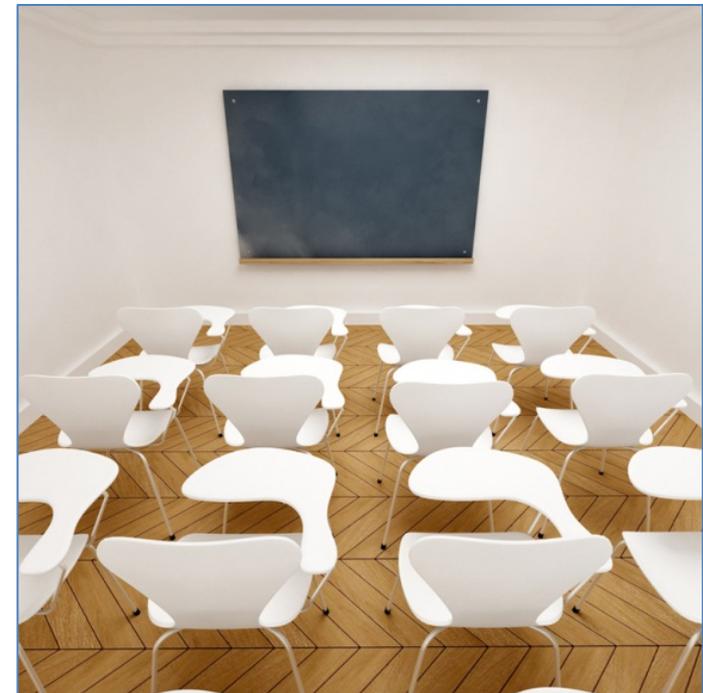
La condizione abitativa degli immigrati nell'area metropolitana PE-CH – Diritti e doveri per gli stranieri in materia di alloggio e soggiorno – I principali ostacoli per gli stranieri nella ricerca e nella gestione delle abitazioni – Accoglienza e orientamento nell'Area metropolitana – Accompagnamento e mediazione sociale all'abitare

MODULO FORMATIVO 2 – Mercato immobiliare privato ed edilizia residenziale pubblica: normativa e regole (3 ore).

Elementi normativi in materia di contratti di locazione – Diritti e doveri di inquilini e proprietari – Le regole di condominio e buon vicinato – Alloggio e stranieri: il punto di vista dei proprietari – L'edilizia residenziale pubblica: definizione, modalità di accesso e funzionamento – Esperienze di housing sociale e la situazione nell'Area metropolitana PE-CH

MODULO FORMATIVO 3 – Il Servizio di Housing Intercomunale Cerc@casa (3 ore),

Presentazione delle Linee guida organizzative e del modello di servizio di housing intercomunale – Presentazione del portale web Cerc@casa e training pratico sulle utilities e le modalità di funzionamento



BIBLIOGRAFIA

B

Baldini M – Federici M., CAPP – Centro di Analisi delle Politiche Pubbliche, *Il social housing in Europa*, 2008.

C

Carrera S., Parkin J., *Protecting and Delivering Fundamental Rights of Irregular Migrants at Local and Regional Levels in the European Union*, Centre for European Policy Studies, 2011.

CENSIS (Centro Studi Investimenti Sociali), *Le politiche abitative in Italia*, 2005.

E

Edgar B., Joint Centre for Scottish Housing Research, University of Dundee – University of Saint Andrews, *Policy measures to ensure access to decent housing for migrants and ethnic minorities*, 2004.

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, *Housing and integration of migrants in Europe: Good practice guide*, 2007.

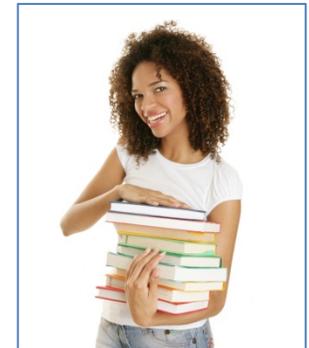
M

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, *Immigrazione. Come, dove e quando. Manuale d'uso per l'integrazione*, 2011

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali – Ministero dell'Interno – Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca, *Piano per l'integrazione nella sicurezza Identità e Incontro*, 2010.

N

Niessen J. – Schibel Y. Migration Policy Group (MPG) per conto della Commissione europea - DG Giustizia, libertà e sicurezza, *Manuale sull'integrazione per i responsabili delle politiche di integrazione e gli operatori del settore*, 2007.



P

Perry J., *Housing and Migration: A UK guide to issues and solutions*, edited by Mary Carter and Heather Petch, 2012

R

Robinson D. - Reeve K. - Casey R, *The housing pathways of new immigrants*, 2007.

S

Scuola Superiore dell'Amministrazione dell'Interno Documentazione e statistica, Ufficio Problematiche Sociali e Socio-Economiche, *Gli stranieri in Italia: situazione abitativa e censimento delle strutture di accoglienza*, 2010.

W

Whitehead C. – Scanlon K., *Social Housing in Europe*, London School of Economics and Political Science, 2007

IL PROGETTO CERC@CASA IN BREVE

L'Area metropolitana di Pescara-Chieti si sviluppa sin dagli anni '80 come fenomeno di conurbazione economica e sociale, lungo il territorio costiero delle Province di Pescara (Pescara) e Chieti (Francavilla al Mare) e la direttrice del Raccordo autostradale tra il Porto di Pescara e la zona industriale di Chieti Scalo e San Giovanni Teatino. La presenza di un importante nucleo industriale e commerciale e una rete integrata di trasporti hanno portato il bacino metropolitano a costituire un unico sistema locale di lavoro, produzione, vita sociale e accessibilità.

I dati evidenziano che i Comuni dell'area metropolitana rappresentano sempre più un polo di attrazione crescente per gli stranieri, specie se in cerca di condizioni di vita più stabili, legate alla famiglia (in aumento il numero dei ricongiungimenti) e/o meno propense alla stagionalità di alcuni lavori (es. agricoltura) e alla precarietà delle soluzioni abitative nelle zone montane e pedemontane della Regione. È evidente, quindi, che l'alloggio e il lavoro sono i fabbisogni primari da soddisfare per le persone straniere che arrivano in Italia.

Secondo recenti statistiche (UNAR, 2010), quello dell'alloggio è uno dei settori dove maggiormente si evidenziano casi di discriminazione. Infatti, dopo l'ambiente di lavoro, il 51% dei casi sono segnalati nell'ambito della ricerca dell'alloggio, con particolare riferimento ai rapporti con proprietari (17,5%) e con le agenzie immobiliari (16,7%). L'UNAR, tra l'altro, ha reso nota l'esistenza di annunci di affitto, pubblicati in giornali specializzati o in Internet, che escludono esplicitamente i migranti con cittadinanza extraeuropea (nel 2009 le presunte discriminazioni "su base razziale" segnalate sono state 800, in 320 casi sfociate in procedimenti legali).



La Scuola Superiore dell'Amministrazione dell'Interno (*Gli stranieri in Italia. Situazione abitativa e censimento delle strutture di accoglienza*, Ottobre 2010) registra scelte abitative decentrate per gli stranieri sia nella Provincia di Chieti che di Pescara rispetto alle città capoluogo, dovuto agli alti affitti nelle zone cittadine centrali e alla crescente disponibilità di abitazioni economiche nei piccoli centri limitrofi, ma anche ai buoni collegamenti tra i comuni e alla delocalizzazione dei posti di lavoro nell'area. Le abitazioni più richieste sono bilocali e trilocali. Gli stranieri che, invece, vivono in affitto lamentano spesso casi di abuso e di discriminazione in relazione alle eccessive garanzie richieste e all'inadeguatezza igienico-sanitaria delle abitazioni.

La situazione abitativa delle persone immigrate si presenta, quindi, assai complessa e dalle diverse problematiche e sfumature. Il **Progetto Cerc@casa**, finanziato dal Fondo Europeo per l'Integrazione di cittadini di Stati terzi (FEI), affronta queste tematiche attraverso la creazione nell'Area metropolitana Pescara-Chieti di un **sistema coordinato di accoglienza e integrazione socio-abitativa per i cittadini stranieri**. A tal fine, è prevista l'attivazione di un Servizio di housing intercomunale basato su una piattaforma digitale online, per promuovere l'accessibilità alle opportunità del mercato alloggiativo dei Comuni dell'area metropolitana, attraverso la combinazione di un portale internet per la ricerca di casa e il supporto personalizzato degli Sportelli comunali per la mediazione e l'accompagnamento all'affitto per stranieri.

A livello di sistema, il progetto Cerc@casa propone, inoltre:

- una campagna informativa verso la cittadinanza italiana e immigrata sui temi dell'housing sociale, della non discriminazione e delle pari opportunità per tutti.
- la mappatura geo referenziata dei flussi migratori nell'area metropolitana Pescara – Chieti, utile strumento di indagine sociale e urbanistica per i Comuni interessati.

Per ulteriori informazioni sul progetto Cerc@casa, visita il sito www.cercacasa.abruzzo.it o contatta Progetti Sociali srl Impresa Sociale (info@progettisociali.it; www.progettisociali.it – 085 2059470).

Progetto CERC@CASA

*Finanziato dal Fondo Europeo per l'Integrazione di
Cittadini di Paesi Terzi – Azione 4-2011*

CERC  CASA