



ALLEGATO 7

PROGETTO DI MASSIMA

AGENZIA DELL'ABITARE – AMBITO DI SEREGNO

1. ANALISI DEL CONTESTO E DEI BISOGNI

L'Ambito territoriale di Seregno presenta una significativa eterogeneità in termini di fabbisogno abitativo, disponibilità di alloggi e capacità amministrativa dei singoli Comuni.

Le principali criticità rilevate sono:

- difficoltà di accesso al mercato della locazione privata per fasce intermedie ("fascia grigia");
- aumento delle situazioni di fragilità abitativa (morosità incolpevole, precarietà lavorativa);
- sotto-utilizzo del patrimonio abitativo privato;
- frammentazione degli interventi e mancanza di un sistema integrato.

Accanto a tali criticità, si rilevano opportunità strategiche:

- disponibilità di strumenti normativi (canone concordato);
- presenza di attori territoriali attivabili (ETS, proprietari, servizi);
- volontà istituzionale di costruire un sistema d'ambito.

L'analisi del contesto sarà ulteriormente sviluppata in fase di coprogettazione attraverso la costruzione di un sistema strutturato di raccolta dati, finalizzato a:

- individuare in modo dinamico i bisogni emergenti;
- analizzare le caratteristiche della domanda e dell'offerta;
- supportare decisioni basate su evidenze (data-driven).

Particolare attenzione sarà dedicata alla raccolta di dati qualitativi e quantitativi su:

- cittadini (domanda abitativa);
- proprietari (disponibilità, resistenze, condizioni).

2. FINALITÀ E VISIONE STRATEGICA

Visione

Costruire un ecosistema territoriale dell'abitare capace di integrare politiche sociali, abitative ed economiche.

Finalità generale

Attivare un'Agenzia per l'Abitare quale:

- strumento operativo per la gestione dei servizi;
- dispositivo strategico per la governance delle politiche abitative;
- facilitatore di mercato sociale della casa.

La visione si fonda su un modello di Agenzia:

- data-driven, capace di leggere e interpretare i fenomeni abitativi;
- adattiva, in grado di introdurre correttivi in itinere;
- orientata al miglioramento continuo attraverso strumenti condivisi con ETS e Cabina di Regia.

3. OBIETTIVI

Obiettivo generale

Favorire l'accesso e il mantenimento dell'abitazione attraverso un sistema integrato di servizi e relazioni.

Obiettivi specifici

- Incrementare l'offerta di alloggi a canone calmierato;
- ridurre le situazioni di fragilità abitativa;
- rafforzare il sistema territoriale dei servizi;
- attivare una rete stabile di stakeholder;
- sviluppare modelli innovativi di housing sociale.

Agli obiettivi si affiancano **obiettivi trasversali di sistema**:

- costruzione di un cruscotto digitale di monitoraggio;
- sviluppo di indicatori specifici lato domanda e lato offerta;
- miglioramento continuo dei processi di matching e presa in carico.

4. MODELLO DI INTERVENTO

Il progetto si fonda su un modello integrato articolato su tre dimensioni:

4.1 Dimensione sociale

- presa in carico delle fragilità
- accompagnamento delle famiglie

4.2 Dimensione abitativa

- attivazione offerta alloggi
- gestione contratti e relazioni

4.3 Dimensione sistemica

- governance territoriale
- programmazione e innovazione

La dimensione sistemica si fonda su:

- sviluppo di un database integrato d'ambito;
- utilizzo di dashboard condivise tra Agenzia e Comuni;
- standardizzazione dei flussi informativi;
- monitoraggio continuo delle performance e introduzione di correttivi.

5. ARTICOLAZIONE DELLE AZIONI (MODULI)

A) MODULO GOVERNANCE E COORDINAMENTO

Azioni:

- coordinamento generale del servizio;

- supporto alla Cabina di Regia;
- pianificazione strategica;
- sviluppo rete istituzionale;
- sviluppo e gestione del cruscotto digitale d'ambito;
- definizione condivisa dei KPI con Cabina di Regia;
- produzione di dashboard periodiche;
- miglioramento della tracciabilità dei flussi informativi.

Output:

- sistema di governance attivo;
- incontri periodici strutturati;
- report di monitoraggio.

B) MODULO RETE TERRITORIALE E STAKEHOLDER

Azioni:

- mappatura stakeholder (proprietari, ETS, agenzie);
- attivazione tavoli tematici;
- costruzione partnership;
- costruzione di un linguaggio operativo condiviso:
 - schede standard raccolta dati;
 - format comunicativi uniformi;
- utilizzo di strumenti condivisi (dashboard, report);
- attivazione di momenti strutturati di coordinamento.

Innovazione:

- sviluppo di una "community dell'abitare";

C) MODULO PROPRIETARI

Azioni:

- campagne di ingaggio proprietari;
- promozione canone concordato;
- gestione incentivi e garanzie;
- supporto contrattuale;
- analisi strutturata dei proprietari:
 - motivazioni adesione/non adesione;
 - resistenze e timori;
 - condizioni richieste;
- segmentazione per tipologia:
 - piccoli proprietari;
 - investitori;
 - enti.

INDICATORI:

- n. proprietari contattati;
- n. disponibilità raccolte;
- tasso di conversione in matching;
- n. contratti attivati.

Output:

- database alloggi disponibili;

- incremento offerta abitativa.

D) MODULO CITTADINI

Area 1: Prevenzione perdita alloggio

- supporto accesso contributi;
- mediazione con proprietari;
- rinegoziazione canoni.

Area 2: Accesso alla casa

- orientamento alloggi;
- accompagnamento contrattuale.

Output:

- standardizzazione del processo di presa in carico:
 - fasi operative definite;
 - tempi medi di risposta;
 - sistema di follow-up;
- tracciamento completo del percorso utente nel database;
- numero famiglie supportate;
- contratti attivati.

E) MODULO SUPPORTO AI SERVIZI

Azioni:

- consulenza ai Comuni;
- supporto programmazione (Piani casa);
- gestione emergenze abitative;
- sviluppo strumenti innovativi;
- standardizzazione strumenti tra Comuni:
 - schede raccolta dati;
 - modalità di segnalazione;
- miglioramento flussi informativi tra enti;
- utilizzo del cruscotto per supporto alla programmazione.

F) MODULO SPORTELLO

Caratteristiche:

- front office fisico e digitale;
- sportelli itineranti;
- gestione database utenti;
- utilizzo di strumenti digitali per:
 - registrazione utenti;
 - analisi domanda sommersa;
- tracciamento delle richieste e degli esiti;
- monitoraggio tempi di risposta.

Innovazione:

- intercettazione domanda sommersa;

G) MODULO COMUNICAZIONE

Azioni:

- sviluppo di strategie proattive:
 - campagne mirate ai proprietari;
 - attivazione partnership locali;
 - utilizzo leve incentivanti;
- analisi dell'efficacia delle campagne tramite indicatori.

6. METODOLOGIA

- approccio centrato sulla persona;
- lavoro di rete multi-attore;
- integrazione tra servizi sociali e abitativi;
- utilizzo di strumenti di service design;
- approccio data-driven;
- miglioramento continuo basato su evidenze;
- utilizzo di strumenti di monitoraggio condivisi.

7. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Struttura operativa

- 1 Coordinatore;
- 2 Operatori di sportello;
- 1 Consulente legale.

Funzionamento

- équipe multidisciplinare;
- integrazione con servizi comunali;
- raccordo continuo con governance;
- piena autonomia operatori;
- sistema di formazione continua:
 - competenze definite;
 - monitoraggio performance;
- documentazione dei profili professionali;
- definizione chiara di ruoli e responsabilità.

8. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Sistema KPI

- n. alloggi attivati;
- n. famiglie supportate;
- riduzione sfratti;
- livello soddisfazione utenti;
- n. stakeholder coinvolti;
- sviluppo di un **cruscotto digitale integrato**;
- KPI distinti per:
 - domanda (cittadini);
 - offerta (proprietari);
 - sistema (rete e servizi);
- monitoraggio:

- continuo (dashboard);
- semestrale (report);
- annuale (valutazione impatti).

Strumenti

- database gestionale;
- report semestrali;
- valutazione annuale impatti.

9. ELEMENTI DI INNOVAZIONE

- attivazione mercato abitativo "sociale";
- modello di governance multilivello;
- integrazione pubblico-privato;
- utilizzo dati per programmazione;
- focus su fascia grigia (target spesso escluso);
- sistema digitale di monitoraggio;
- approccio data-driven alle politiche abitative;
- analisi strutturata del lato offerta (proprietari);
- standardizzazione processi e strumenti;
- integrazione operativa tra enti.

10. SOSTENIBILITÀ

- rafforzamento competenze locali;
- costruzione rete stabile;
- sviluppo strumenti replicabili;
- integrazione con politiche regionali.

11. RISORSE ECONOMICHE

- budget complessivo: € 120.000 / 18 mesi;
- ottimizzazione costi grazie a:
 - sede già disponibile;
 - integrazione con servizi esistenti;

Le risorse comprendono anche lo sviluppo:

- del sistema digitale di monitoraggio;
- degli strumenti di raccolta e analisi dati;
- delle attività di formazione continua.

Si prevede inoltre un budget specifico di € 20.000,00 / 18 mesi per lo sviluppo del "Sistema delle garanzie" in essere, da intendersi come fondi da impegnarsi a favore di cittadini proprietari di alloggi messi a disposizione per contratti di affitto a canone concordato.

12. IMPATTI ATTESI

- maggiore capacità di lettura dei fenomeni abitativi;
- aumento efficacia del matching;
- riduzione tempi di risposta;
- incremento offerta abitativa;
- rafforzamento governance data-driven.