



Provincia di Modena

IL PRESIDENTE

Atto n° 119 del 10/06/2015

OGGETTO :

APPROVAZIONE DEL PROTOCOLLO D'INDIRIZZO PER L'UTILIZZO DI PRATICHE DI MEDIAZIONE SOCIALE A SOSTEGNO DELL'ACCESSO ALL'ALLOGGIO, DELLA CONVIVENZA SOCIO-CULTURALE E DELLA VIVIBILITA' A LIVELLO ABITATIVO E URBANO. PRISMA: PERCORSI IN RETE PER L'INTEGRAZIONE SOCIALE E LA MEDIAZIONE ABITATIVA (FEI 2013 AZ. 6 – PROG-105078).

La Provincia di Modena, con specifica nota formale, ha aderito al progetto PRISMA: Percorsi in Rete per l'Integrazione Sociale e la Mediazione Abitativa (FEI 2013 Az. 6 – Prog-10507, avente i seguenti obiettivi:

- Articolare un'indagine comparativa tra i territori, sui dispositivi per l'integrazione socio-abitativa e socio-urbana dei cittadini di Paesi Terzi, favorendo la messa a regime di prassi migliorative.
- Sviluppare percorsi mediativi di prossimità sostenendo la partecipazione e l'orientamento dei residenti come strumenti di integrazione tra le appartenenze socio-culturali e di sostegno alla vivibilità dei luoghi con fenomeni di disagio legati a dinamiche complesse.
- Predisporre azioni di accompagnamento sociale verso gli assegnatari Erp e le emergenze abitative, nelle fasi di ingresso, permanenza e uscita, anche coinvolgendo i soggetti con patrimonio edilizio inutilizzato in un'ottica di abitare sociale.
- Qualificare le funzioni della mediazione socio-linguistico-culturale con azioni di confronto e pratica di nuove forme di accoglienza in ambito abitativo.

Il progetto PRISMA, la cui conclusione è prevista entro il mese di Giugno 2015, si sviluppa su 5 fasi d'intervento:

- 1) Predisposizione di una Rete Interprovinciale per l'Integrazione Socio Abitativa composta dai partner di progetto dei territori provinciali di Ferrara, Modena e Bologna, dedicata a
 - sviluppare un'analisi comparativa con una banca dati condivisa, relativa ai modelli e alle pratiche utilizzate sui diversi territori per facilitare l'accesso all'alloggio dei cittadini di Paesi Terzi e per sostenere la coesione socio-urbana e socio-abitativa nei contesti ad alta complessità socio-culturale;
 - definire un protocollo d'indirizzo trasversale alle province, per l'adozione dei modelli d'intervento più efficaci e delle migliori strategie operative sui territori.
- 2) Presso complessi abitativi e spazi urbani degradati ubicati nelle città di Ferrara (con particolare riguardo al condominio Grattaciolo), Cento, Modena (R-Nord e Windsor Park), Calderara di Reno (Garibaldi 2), Imola (via Marconi), Casalecchio di Reno, servizi di mediazione e portierato sociale con funzioni di prossimità, tra cui: punto informativo d'ascolto, orientamento e intermediazione alle opportunità e ai servizi sul territorio; supporto nell'adempimento di pratiche amministrative e nella compilazione di documenti; mediazione dei conflitti di vicinato; promozione e organizzazione, con l'associazionismo locale, di

attività e spazi di socializzazione (percorsi ricreativi, eventi, mercatini, video making, etc.); organizzazione di attività partecipative di reciproco sostegno (ad es. “banca del tempo”).

- 3) Sperimentazione di nuove forme di accoglienza presso i contesti ERP e negli alloggi di transizione (con particolare riguardo al quartiere Barco di Ferrara e a S. Giovanni in Persiceto): facilitare l’inserimento socio-abitativo dei nuovi residenti attraverso percorsi informativi di gruppo, anche con l’illustrazione e la consegna di specifiche guide multilingue, da produrre nell’ambito del progetto; garantire attività di mediazione sociale nei plessi abitativi, innanzitutto in termini preventivi, per rilevare le esigenze degli abitanti e sviluppare percorsi di inclusione, garantendo un raccordo con l’Ente gestore e con gli Sportelli Sociali; sedute di mediazione dei conflitti anche rilevando situazioni che richiedono provvedimenti di mobilità o uscita.
- 4) Favorire l’affitto di spazi abitativi non utilizzati, da destinare alle fasce di popolazione immigrata più fragili, tramite il coinvolgimento di soggetti pubblici e privati attraverso: ricerca di reti e accordi territoriali tra soggetti pubblici e privati (associazioni di proprietari e inquilini) per stimolare realtà alloggiative a canone concordato; informazione multilingue; supporto agli utenti per eventuali di fondi di garanzia disponibili; intermediazione culturale; sensibilizzazione dei proprietari.
- 5) Focus group tra operatori della mediazione socio-culturale per integrarne le esperienze e gli strumenti, nell’ottica di accrescerne le competenze.

Il presente protocollo, che allegato al presente atto ne costituisce parte integrante, partendo da esperienze e progettualità tra loro analoghe, realizzate presso gli Enti aderenti al progetto Prisma (FEI 2013 Az. 6 - Prog-105078), intende esplicitare modalità condivise per l’applicazione di strumenti d’intervento sociale da declinarsi in relazione a problematiche legate a:

- fenomeni di incomprensione e rifiuto tra gruppi sociali e culturali, con ricadute sulla qualità dell’abitare e della fruizione dei luoghi pubblici;
- dinamiche di conflittualità abitativa e di vicinato;
- degrado delle modalità d’utilizzo dei plessi abitativi e degli spazi pubblici;
- elementi di marginalità sociale con ricadute sulle condizioni d’utilizzo dei contesti abitativi e degli spazi pubblici;
- accesso all’alloggio della popolazione in condizione di fragilità economica ed esclusione sociale.

Il documento intende descrivere e orientare gli ambiti di applicazione del dispositivo della mediazione sociale in senso ampio, in relazione alle specifiche funzioni di cui è dotato tale strumento d’intervento, da intendersi come costitutivamente integrabile con ulteriori competenze e servizi attivabili in relazione a situazioni e contesti specifici.

Il Responsabile del procedimento è il Dirigente del Servizio Istruzione, Sociale e Formazione Professionale, Dr.ssa Mira Guglielmi.

Si informa che il titolare del trattamento dei dati personali forniti dall’interessato è la Provincia di Modena, con sede in Modena, viale Martiri della Libertà 34, e che il Responsabile del trattamento dei medesimi dati è il Direttore dell’Area Economia.

Le informazioni che la Provincia deve rendere ai sensi dell’art. 13 del D.lgs. 196/2003 sono contenute nel “Documento Privacy”, di cui l’interessato potrà prendere visione presso la segreteria dell’Area Economia della Provincia di Modena e nel sito internet dell’Ente www.provincia.modena.it.

Il presente atto non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell’Ente.

Il Dirigente responsabile del Servizio interessato ha espresso parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica in relazione al presente atto.

Per quanto precede,

IL PRESIDENTE DISPONE

- 1) di approvare il PROTOCOLLO D’INDIRIZZO PER L’UTILIZZO DI PRATICHE DI MEDIAZIONE SOCIALE A SOSTEGNO DELL’ACCESSO ALL’ALLOGGIO, DELLA

CONVIVENZA SOCIO-CULTURALE E DELLA VIVIBILITÀ A LIVELLO ABITATIVO E URBANO, il quale si colloca come azione sostanziale nell'ambito del Progetto PRISMA: Percorsi in Rete per l'Integrazione Sociale e la Mediazione Abitativa (FEI 2013 Az. 6 - Prog-105078), allegato al presente atto quale parte integrante e sostanziale;

- 2) di dare atto, altresì, che in esecuzione del Protocollo allegato ed in sintonia con le proprie funzioni, la Provincia si impegna a condividere pratiche di mediazione sociale a favore della popolazione presente sul proprio territorio;
- 3) di dare atto, infine, che la sottoscrizione dell'Accordo non comporta alcun impegno di spesa a carico della Provincia.

Il Presidente MUZZARELLI GIAN CARLO

Originale Firmato Digitalmente

(da compilare in caso di stampa)

Si attesta che la presente copia, composta di n. _____ fogli, è conforme all'originale firmato digitalmente.

Modena, li _____

progetto cofinanziato da



UNIONE
EUROPEA



MINISTERO
DELL'INTERNO

Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

PROTOCOLLO D'INDIRIZZO PER L'UTILIZZO DI PRATICHE DI MEDIAZIONE SOCIALE A SOSTEGNO DELL'ACCESSO ALL'ALLOGGIO, DELLA CONVIVENZA SOCIO-CULTURALE E DELLA VIVIBILITÀ A LIVELLO ABITATIVO E URBANO

1. Premessa

Il presente protocollo – partendo da esperienze e progettualità tra loro analoghe, realizzate presso i territori comunali e provinciali di Ferrara, Bologna e Modena, con particolare riguardo al progetto **PRISMA: Percorsi in Rete per l'Integrazione Sociale e la Mediazione Abitativa (FEI 2013 Az. 6 - Prog-105078)**, all'interno del quale si colloca come azione specifica – intende esplicitare modalità condivise per l'applicazione di strumenti d'intervento sociale da declinarsi in relazione a problematiche legate a:

- fenomeni di incomprensione e rifiuto tra gruppi sociali e culturali, con ricadute sulla qualità dell'abitare e della fruizione dei luoghi pubblici;
- dinamiche di conflittualità abitativa e di vicinato;
- degrado delle modalità d'utilizzo dei plessi abitativi e degli spazi pubblici;
- elementi di marginalità sociale con ricadute sulle condizioni d'utilizzo dei contesti abitativi e degli spazi pubblici;
- accesso all'alloggio della popolazione in condizione di fragilità economica ed esclusione sociale.

Il documento intende descrivere e orientare gli ambiti di applicazione del dispositivo della mediazione sociale in senso ampio, in relazione alle specifiche funzioni di cui è dotato tale strumento d'intervento, da intendersi come costitutivamente integrabile con ulteriori competenze e servizi attivabili in relazione a situazioni e contesti specifici.



CITTÀ METROPOLITANA
DI BOLOGNA



progetto cofinanziato da



UNIONE
EUROPEA



MINISTERO
DELL'INTERNO

Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

2. Ancoraggi normativi e metodologici

I contenuti del presente documento si pongono in un rapporto di coerenza normativa con la legislazione vigente della Regione Emilia Romagna, tra cui:

- la Legge Regionale 24/2003 (*Disciplina della Polizia Amministrativa locale e promozione di un sistema integrato di sicurezza*) – in particolare art. 2 comma 2, art. 6 comma 3 e art. 8 comma 1;
- la Legge Regionale 2/2003 (*Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*) – in particolare art. 8 comma 1;
- la Legge Regionale 5/2004 (*Norme per l'integrazione sociale dei cittadini stranieri immigrati*) – in particolare art. 1 comma 5 – e con il relativo *Programma triennale 2014-2016 per l'integrazione sociale dei cittadini stranieri* della Regione Emilia Romagna;
- la Legge Regionale 24/2013 (*Disciplina generale dell'intervento pubblico nel settore abitativo*) – in particolare art. 25 comma 11.

Il protocollo si pone inoltre in un rapporto di coerenza tematica e metodologica con il documento "*Linee guida mediazione sociale*" in contesti abitativi pubblici redatte dal Tavolo di coordinamento regionale dei mediatori sociali ACER.

3. Obiettivi del protocollo

Il presente documento rappresenta una piattaforma di condivisione tra gli enti territoriali firmatari, volta a specificare e delimitare le possibilità, le opportunità e le modalità d'intervento della mediazione sociale presso i territori provinciali indicati al punto 1. Più nello specifico, se ne elencano di seguito gli obiettivi:

- a. chiarire le potenzialità degli strumenti della mediazione sociale rispetto alle necessità territoriali di sostegno ai processi di stimolo alla coesione in ambito abitativo, sociale, interculturale, urbano;
- b. definire i principi generali di un'impostazione d'intervento condivisa tra i territori, nel rispetto delle singole specificità, in un'ottica di welfare generativo.
- c. condividere cenni metodologici rispetto alle funzioni e alle caratteristiche degli interventi attuabili;
- d. definire strumenti di monitoraggio e valutazione.



CITTÀ METROPOLITANA
DI BOLOGNA



progetto cofinanziato da



UNIONE
EUROPEA



MINISTERO
DELL'INTERNO

Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

4. Definizione di mediazione sociale

La mediazione sociale è definibile generalmente come “un processo di creazione e di riparazione del legame sociale e di regolazione dei conflitti della vita quotidiana, in cui un terzo imparziale e indipendente tenta, attraverso la riorganizzazione degli scambi tra le persone o le Istituzioni, di aiutarli a migliorare una relazione o a regolare un conflitto che li oppone” (Créteil – 2000). La mediazione sociale si colloca tra le pratiche sociali che pongono al centro del proprio ambito d'intervento le relazioni, la cura dei legami sociali, la promozione del benessere sociale, il contrasto di fenomeni di chiusura e marginalità sociali.

È una pratica finalizzata a sostenere le risorse delle persone e dei gruppi, a valorizzare e stimolare processi di riappropriazione dello spazio fisico e relazionale, a rifondare comunità basate sull'inclusione e il reciproco riconoscimento. “Creare un luogo di mediazione non significa creare un luogo di assistenza in più in cui ciascuno potrà venire a rovesciare il proprio malessere. Significa, invece, creare un luogo di apertura, di dialogo, di condivisione, di scambio in cui ognuno possa prendere in carico se stesso, si apra alla possibilità di un'attenuazione e di una risoluzione dei propri problemi in un clima di solidarietà. La mediazione permette di superare lo spirito individualista, tipico della nostra epoca, per scoprire un'appartenenza attiva alla collettività”. (J. Morineau, 2000).

5. Funzioni e caratteristiche della mediazione sociale

Il dispositivo d'intervento della mediazione sociale si caratterizza attraverso le seguenti funzioni, declinabili a seconda delle specifiche necessità relative ai diversi ambiti d'intervento descritti al successivo punto 5:

- a. ricerca sociale di tipo qualitativo e quantitativo rispetto ai fenomeni legati alle dinamiche socio-territoriali e interculturali in merito alla fruizione degli spazi abitativi e urbani e a situazioni di conflittualità tra gruppi sociali portatori di interessi ed esigenze contrastanti. Tale attività si articola in termini di lavoro di strada, raccolta e analisi delle banche dati disponibili presso i servizi e gli *stakeholder*, percorsi di ascolto attivo di *opinion leader*, testimoni privilegiati, “punti antenna” del territorio, abitanti, frequentatori a diverso titolo degli spazi pubblici, etc.;
- b. facilitazione sociale per la fruizione degli alloggi Erp o a canone calmierato in termini di accompagnamento all'insediamento abitativo e monitoraggio dei nuclei per prevenire e stemperare dinamiche di conflittualità condominiale;



CITTÀ METROPOLITANA
DI BOLOGNA



progetto cofinanziato da



UNIONE
EUROPEA



MINISTERO
DELL'INTERNO

Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

- c. co-progettazione con le realtà del territorio (associazioni, abitanti, soggetti pubblici e privati in genere) di iniziative e percorsi di partecipazione per il coinvolgimento attivo delle comunità, la vivificazione dei luoghi, l'inclusione, la diffusione del senso civico, l'integrazione culturale e l'aggregazione sociale in un'ottica di stimolo alla convivenza, definizione/diffusione di regole formali e informali per la fruizione degli spazi e innesco di dinamiche spontanee di organizzazione dei cittadini;
- d. sportello di prossimità con funzioni di portierato sociale per l'orientamento alle opportunità e ai servizi sul territorio, l'ascolto di problematiche legate alla conflittualità tra persone e gruppi a livello di vicinato e alla vivibilità dei luoghi;
- e. percorsi di mediazione dei conflitti a livello abitativo e rispetto a contrasti di rilevanza cittadina tra categorie sociali portatrici di interessi e visioni contrastanti (differenze riconducibili a elementi culturali, di anzianità immigratoria, generazionali, di genere, di cittadinanza, etc.);
- f. organizzazione di eventi territoriali per favorire forme di sensibilizzazione, condivisione e protagonismo della cittadinanza (es., cene di vicinato, momenti di socializzazione, spettacoli di strada, eventi informativi, iniziative ludiche, etc.).

6. Ambiti di pertinenza

Le suddette funzioni trovano applicazione – in sinergia con soggetti pubblici, privati e del Terzo Settore – nell'ambito di progettualità e servizi specifici riconducibili alle due principali macro-aree tematiche di seguito descritte, reciprocamente integrabili in relazione a esigenze di contesto.

Ambito abitativo

A livello abitativo, le pratiche di mediazione sociale sono declinabili in termini di facilitazione all'abitare nell'ambito delle seguenti esigenze d'intervento:

- supporto nella ricerca dell'abitazione;
- accompagnamento all'insediamento abitativo;
- organizzazione e facilitazione di incontri di sensibilizzazione e condivisione nei contesti condominiali di arrivo;
- orientamento ai servizi del territorio;
- supporto per l'espletamento di pratiche amministrative;



CITTÀ METROPOLITANA
DI BOLOGNA



progetto cofinanziato da



UNIONE
EUROPEA



MINISTERO
DELL'INTERNO

Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

- monitoraggio delle dinamiche di convivenza abitativa a livello condominiale e di fruizione dell'alloggio;
- raccolta di criticità segnalate dagli abitanti e raccordo con i servizi pubblici competenti (Acer, Comuni) o con gli eventuali soggetti privati coinvolti;
- mediazione dei conflitti di vicinato a livello condominiale;
- organizzazione di attività socializzanti con gli abitanti per lo stimolo alla partecipazione attiva e l'innescio di dinamiche positive di coesione e condivisione per la prevenzione e lo temperamento della conflittualità condominiale;
- progettazione partecipata di nuove regole di convivenza abitativa e/o di nuovi regolamenti per le modalità d'uso degli alloggi.

Ambito socio-urbano

Le pratiche di mediazione sociale trovano un ulteriore campo di applicazione a livello socio-urbano, per quanto concerne le dinamiche connesse al tema delle condizioni di vivibilità degli spazi in rapporto alle relazioni tra gruppi sociali portatori di istanze confliggenti, nell'ambito delle seguenti possibili necessità d'intervento:

- monitoraggio urbano dei fenomeni legati a degrado, marginalità sociale e conflittualità (interculturale, intergenerazionale, sociale in genere) scaturente da modalità improprie di utilizzo dei luoghi pubblici o comunque causa di tensioni sociali tra la popolazione;
- sviluppo comunitario di forme positive di condivisione e convivenza civile tramite la promozione di esperienze di dialogo, confronto, conoscenza, informazione, aggregazione e scambio tra gruppi sociali portatori di istanze contrastanti, legate a differenziazioni culturali, anagrafiche, sociali, socio-economiche;
- stimolo a dinamiche positive di fruizione e riappropriazione dello spazio pubblico tramite l'animazione dello stesso, in una logica di mobilitazione attiva della cittadinanza;
- miglioramento delle condizioni di utilizzo e fruibilità degli spazi sociali e dei luoghi urbani tramite la co-progettazione, con abitanti e *stakeholder*, di proposte partecipate in un'ottica di riqualificazione e rigenerazione funzionale all'incremento della coesione sociale e al superamento di situazioni di conflittualità;
- mediazione dei conflitti tra singoli e/o gruppi tramite la ricerca di soluzioni e accordi di conciliazione.



CITTÀ METROPOLITANA
DI BOLOGNA



progetto cofinanziato da



UNIONE
EUROPEA



MINISTERO
DELL'INTERNO

Fondo europeo per l'integrazione di cittadini di paesi terzi

7. Destinatari delle azioni

Destinatari degli interventi di mediazione sociale, variabili in relazione a specifiche casistiche e nell'ambito delle competenze sopra descritte, sono:

- a livello generale, cittadini coinvolti in problematiche di conflittualità e difficoltà abitativa, condominiale e urbana, o portatori di istanze specifiche riguardo a criticità legate alla sicurezza urbana o a cattivo utilizzo dei luoghi;
- cittadini stranieri – sia implicati di dinamiche di incomprensione e rifiuto sia necessitanti di percorsi per l'integrazione civica e sociale - residenti in contesti abitativi o frequentatori di luoghi con criticità di convivenza e/o degrado;
- gruppi organizzati di cittadini, formalmente e informalmente (comitati, associazioni, collettivi, esercenti, etc.);
- cittadini portatori di fragilità specifiche che li pongono in condizione di marginalità sociale con necessità di risposte diversificate da parte di servizi/soggetti con competenze specifiche d'integrazione nel contesto socio-urbano (anziani soli, mendicanti, senza fissa dimora, etc.).

8. Strumenti di monitoraggio e valutazione

L'ampiezza dell'ambito di applicazione del dispositivo richiede l'identificazione di specifici *item*, variabili in funzione dei singoli contesti d'intervento. Rilevano tuttavia alcuni strumenti generali di monitoraggio e valutazione – di carattere qualitativo e quantitativo – trasversali alle diverse tipologie di attività:

- numero di contatti/accessi ai servizi di mediazione sociali attivati e di soggetti coinvolti nelle iniziative realizzate;
- numero di realtà organizzate (formali e informali) coinvolte nella co-progettazione e realizzazione degli interventi;
- indagini di *customer satisfaction* relative ai cambiamenti nella percezione della qualità urbana e/o abitativa nei contesti oggetto d'intervento.



CITTÀ METROPOLITANA
DI BOLOGNA





Provincia
di Modena

Atto n. 119 del 10/06/2015

Oggetto: APPROVAZIONE DEL PROTOCOLLO D'INDIRIZZO PER L'UTILIZZO DI PRATICHE DI MEDIAZIONE SOCIALE A SOSTEGNO DELL'ACCESSO ALL'ALLOGGIO, DELLA CONVIVENZA SOCIO-CULTURALE E DELLA VIVIBILITA' A LIVELLO ABITATIVO E URBANO. PRISMA: PERCORSI IN RETE PER L'INTEGRAZIONE SOCIALE E LA MEDIAZIONE ABITATIVA (FEI 2013 AZ. 6 - PROG-105078).

Pagina 1 di 1

ATTO DEL PRESIDENTE

L'Atto del Presidente n. 119 del 10/06/2015 è pubblicato all'Albo Pretorio di questa Provincia, per quindici giorni consecutivi, a decorrere dalla data sotto indicata.

Modena, 10/06/2015

L'incaricato alla pubblicazione
VACCARI NICOLETTA

Originale firmato digitalmente