

# POLITICHE DI ALLOGGIO ADEGUATE

## TOOLKIT PER L'UGUAGLIANZA POLITICHE URBANE CONTRO IL RAZZISMO

European  
Coalition  
of Cities



against Racism



International Coalition  
of Inclusive and  
Sustainable Cities – ICCAR



Co-funded by  
the European Union

Perché è necessario?

Fondamento

Messa in pratica

Follow-up

---

# TOOLKIT PER L'UGUAGLIANZA POLITICHE URBANE CONTRO IL RAZZISMO

---

## POLITICHE DI ALLOGGIO ADEGUATE

### LA CITTÀ SI ATTIVA NELLE SUE FUNZIONI DI:

- istituzione democratica
- **organo normativo**
- **datore di lavoro**
- **fornitore di servizi**
- **appaltatore**

### PIANO D'AZIONE IN 10 PUNTI DELL'ECCAR

#### 1 Maggiore vigilanza contro il razzismo

2 Analisi del Razzismo e della Discriminazione e Monitoraggio delle Politiche Comunali

3 Maggiore supporto alle Vittime del Razzismo e della Discriminazione

4 Abitanti della città più partecipativi e meglio informati

5 La Città sostiene attivamente le pratiche di Pari opportunità

6 La Città dà lavoro rispettando le Pari Opportunità e in qualità di Fornitore di Servizi

#### 7 Equo accesso agli alloggi

#### 8 Sfida al Razzismo e alla Discriminazione attraverso l'Educazione

9 Promozione della Diversità Culturale

10 Gestione dei crimini e dei conflitti generati dall'odio

Il progetto è stato coordinato dall'ETC di Graz, e realizzato con i seguenti partner:

Università di Stoccolma – SU (Svezia)

Università degli Studi di Padova – Centro Diritti Umani – Padova (Italia)

Centre for European Constitutional Law – CECL (Greece)

Otherness Foundation - NEKI (Ungheria)

Cidalia (Spagna)

Coalizione Europea di Città Contro il Razzismo (ECCAR e.V.)

UNESCO come membro dell'ICCAR

Editori: Isabella Meier, Ingrid Nicoletti, Klaus Starl, Paul Lappalainen

Pubblicazione 2.0 Febbraio 2017, Graz – Stoccolma – Potsdam

Il Toolkit per L'Uguaglianza è stato realizzato col supporto della Commissione Europea, dell'UNESCO, della Coalizione Europea di Città Contro il Razzismo (ECCAR), dell'Open Society Foundation - At Home in Europe, dall'ETC di Graz, e dalle città di Berna, Bologna, Esch-sur-Alzette, Ghent, Graz, Potsdam, Rotterdam, Vienna, e Zurigo.

*La presente pubblicazione è stata realizzata con il supporto finanziario del Programma REC (Rights, Equality and Citizenship) dell'Unione Europea (ADPOLIS JUST/2014/RDIS/AG/DISC/8084). I contenuti della presente pubblicazione sono di esclusiva responsabilità dell'ETC di Graz e dei suoi partner, e non possono essere in nessun modo considerati espressione della visione della Commissione Europea.*

---

# INTRODUZIONE

---

Il Toolkit per l'Uguaglianza rappresenta un manuale che supporta le città nella realizzazione di politiche locali che contrastino con successo il razzismo e la discriminazione razziale, o nell'adattamento di politiche già esistenti. Il Toolkit fornisce delle istruzioni passo per passo e basate sull'esperienza per la realizzazione di politiche concrete, partendo dalla concettualizzazione e concludendo con la valutazione del loro impatto. Tutto il contenuto si basa sulle competenze condivise da funzionari pubblici esperti impiegati nelle città Europee.

Il nostro scopo è quello di dare suggerimenti che siano più concreti possibile. Vi invitiamo a leggere il Toolkit come una combinazione di conoscenze condivise da colleghi di altre città, e a usare qualsiasi cosa vi sembri utile per la vostra situazione.

La realizzazione di questo Toolkit per l'Uguaglianza non sarebbe stata possibile senza il supporto delle città e degli impiegati pubblici che hanno condiviso il proprio tempo, le proprie esperienze e conoscenze. L'ECCAR e gli editori desiderano quindi ringraziare tutte le città partecipanti per il loro contributo e la loro ospitalità, in particolare:

Agia Varvara (Grecia)	Madrid (Spagna)
Athens (Grecia)	Malmö (Svezia)
Barcelona (Spagna)	Nantes (Francia)
Berlin (Germania)	Pecs (Ungheria)
Bern (Svizzera)	Potsdam (Germania)
Bilbao (Spagna)	Rotterdam (Paesi Bassi)
Bologna (Italia)	Santa Cruz (Spagna)
Botkyrka (Svezia)	Sevilla (Spagna)
Budapest (Ungheria)	Toulouse (Francia)
Castilla-La Mancha (Spagna)	Torino (Italia)
Esch-sur-Alzette (Lussemburgo)	Valencia (Spagna)
Ghent (Belgio)	Vienna (Austria)
Graz (Austria)	Zurich (Svizzera)

# POLITICHE DI ALLOGGIO ADEGUATE

## PERCHÉ È NECESSARIO? 10

## FONDAMENTO 11

→	<b>RICOVERI DI EMERGENZA</b>	11
	FASE Riunire i soggetti interessati	11
	<b>SVILUPPO DELL'IDEA DI BASE</b>	12
	FASE Definizione degli obiettivi e dei gruppi target	12
	FASE Definizione delle condizioni d'uso	12
	FASE Consolidamento e rinforzo di servizi di accoglienza esistenti	12
→	<b>ACCESSIBILITÀ AGLI ALLOGGI</b>	13
	FASE Preparazione di una ricerca volta a provare la discriminazione	14
	FASE Definire il metodo di ricerca	15
	FASE Pubblicazione dei risultati	15
	FASE Coinvolgimento dei soggetti interessati	17
	FASE Informare della discriminazione i soggetti interessati	18
	FASE Organizzare una conferenza iniziale di scambio	18
	FASE Implementare tavole rotonde regolari con i soggetti interessati	19
	FASE Discussione di potenziali azioni per la non discriminazione nell'accesso agli alloggi	19
	FASE Creare un marchio di qualità per "agenzie immobiliari della parità"	20
→	<b>LEGISLAZIONE CONTRO LA DISCRIMINAZIONE NEL SETTORE ALLOGGI</b>	21
→	<b>SOSTEGNO ALLE VITTIME DI DISCRIMINAZIONE</b>	21
→	<b>ASSICURARE LE INFRASTRUTTURE DI BASE E CONTRASTARE LA SEGREGAZIONE</b>	22
	<b>PIANIFICAZIONE E COINVOLGIMENTO DEI SOGGETTI INTERESSATI</b>	23
	FASE Riunire i soggetti pertinenti	23
	FASE Effettuare una valutazione delle necessità	23
	FASE Nomina di un comitato di gestione	24

<b>SVILUPPO DELL'IDEA DI BASE</b>	26
<b>FASE</b> Definizione degli obiettivi e delle misure concrete	26
<b>IDEA DI BASE</b>	27
<hr/>	
<b>MESSA IN PRATICA</b>	<b>30</b>
<hr/>	
<b>FASE</b> Apertura di un ufficio adeguato e accessibile	30
<hr/>	
<b>FOLLOW-UP</b>	<b>33</b>
<hr/>	
<b>FATTORI CHIAVE PER IL SUCCESSO</b>	33
<b>IMPATTO E RISULTATO</b>	34
<b>RISORSE ED ESEMPI</b>	35

## POLITICHE DI ALLOGGIO ADEGUATE

Il capitolo sugli alloggi integra diversi approcci e aspetti relativi al diritto ad avere un alloggio adeguato, che comprendono disponibilità, accessibilità, e accettabilità dell'alloggio.

Questo capitolo inizia con la discussione su come fornire dei ricoveri di emergenza agli immigrati appena arrivati. Prende poi in considerazione gli aspetti di accessibilità all'alloggio dando consigli sulla sensibilizzazione e sulla formazione di coalizioni per il contrasto alla discriminazione nel mercato immobiliare. L'aspetto dell'accettabilità degli alloggi è affrontato riassumendo le esperienze delle varie città nel miglioramento delle infrastrutture essenziali e nell'inclusione sociale di quartieri emarginati.

La Convenzione Internazionale sull'eliminazione di ogni forma di Discriminazione Razziale (CERD) stabilisce che ***“l'espressione discriminazione razziale sta ad indicare ogni distinzione, restrizione o preferenza basata sulla razza, il colore, l'ascendenza o l'origine nazionale o etnica [...]”***.

Per ***“Distinzione”*** si intende definire una persona diversa sulla base della “razza”, del colore, dell'etnia, dell'ascendenza, della nascita, della religione, della lingua (ricorrendo a fattori biologici o culturali) giustificando la differenziazione dei diritti su un piano strutturale. L'opposto di distinzione è uguaglianza. L'uguaglianza è intesa sia come status che come processo.

Per ***“Esclusione”*** si intende la negazione dell'accesso e del godimento dei diritti umani. L'Unione Europea ha adottato il termine esclusione sociale definito dall' Organizzazione Internazionale del Lavoro, ma ha ampliato la definizione sottolineando che l'esclusione sociale si verifica quando le persone non riescono a partecipare o a contribuire pienamente alla società a causa della ***“negazione dei diritti civili, politici, sociali, economici e culturali”***. Le definizioni indicano che l'esclusione è il risultato di ***“una combinazione di problemi collegati, come la disoccupazione, le scarse capacità, il reddito basso, gli alloggi precari, le cattive condizioni di salute e lo smembramento del nucleo familiare.”*** La partecipazione rappresenta un prerequisito e, allo stesso tempo, un obiettivo dei diritti umani. L'opposto di esclusione è inclusione.

Per ***“Restrizione”*** si intende la limitazione del godimento dei diritti umani nella pratica. La controparte positiva è avere ***“pari opportunità”***.

La ***“Preferenza”*** favorisce una persona rispetto ad un'altra sulla base di “razza”, colore, etnia, ascendenza, nascita, religione o lingua. In modo corrispondente, la preferenza svantaggia una persona rispetto ad un'altra. La risposta positiva a questo modo di intendere formale è il ***“trattamento equo”***.



Le politiche volte a contrastare con successo la discriminazione razziale devono quindi contribuire alle controparti positive delle quattro dimensioni della discriminazione.

**Contrastare la discriminazione significa dunque sviluppare *l'uguaglianza, l'inclusione, le pari opportunità e/o il pari trattamento.***

→ **LE POLITICHE DI ALLOGGIO** come descritte in questo capitolo contrastano la discriminazione promuovendo **l'uguaglianza, la partecipazione, le uguali opportunità ed il pari trattamento** con lo scopo di **prevenire o eliminare** i limiti nel godimento dei diritti umani.

## INFORMAZIONI SUL CONTESTO

Il presente capitolo è stato sviluppato attraverso vari colloqui con fondatori, funzionari pubblici, politici, beneficiari, membri delle ONG, insegnanti, ecc. nelle città di Ghent (Belgio), Torino (Italia) e Pécs (Ungheria). Il capitolo è stato completato con informazioni fornite dalla città di Villeurbanne (Francia).

---

## PERCHÉ È NECESSARIO?

---

Una politica esauriente, come descritta in questo capitolo, è consigliata perché:

- La mancanza di integrazione derivante dalla mancanza di alloggi adeguati è un potenziale rischio per la sicurezza dell'intera città.
- Le politiche di integrazione che mirano a fornire agli immigrati un ricovero essenziale sono importanti, ma non sufficienti per una integrazione sostenibile nella società, che crei legami tra i nuovi residenti e la popolazione locale e che permetta la partecipazione sociale.
- Le politiche di inclusione mirano a creare un senso di appartenenza al loro quartiere negli abitanti della città. Esse forniscono elementi di identificazione per TUTTI i residenti (non solo i privilegiati, che hanno il potere di definire il "carattere" di un quartiere).

### Come ne beneficia la città?

- Garanzia dei bisogni vitali di ogni essere umano: trovare un ricovero, avere pari opportunità nel trovare un posto in cui abitare, e vivere in un luogo salubre e partecipare alla società.
- Evitare i costi significativamente alti che derivano dall'esclusione sociale della popolazione di un quartiere.
- Prevenzione e riduzione del conflitto sociale;
- Migliori condizioni di vita per i residenti del quartiere;
- Contrasto alla segregazione dei quartieri della città; re-integrazione di aree cittadine emarginate;
- Riduzione di rischi alla salute causati dalle precarie condizioni igieniche;
- Maggiore auto-sostentamento dei residenti (avere accesso ad una istruzione e ad un lavoro, essere in grado di pagare l'affitto);
- Una comunità attiva e mobilitata;
- Tali politiche favoriscono futuri investimenti nella zona;
- Migliorano comunicazione e cooperazione tra amministrazione cittadina, ONG locali e abitanti del quartiere;
- Il senso di appartenenza ad un dato luogo riduce gli atti di vandalismo.

### LIMITI

Le sole politiche di alloggio e vicinato non riescono a risolvere problemi di povertà su larga scala (ad esempio, i residenti senza reddito non potranno pagare affitto e bollette per l'appartamento scelto). I comuni con più esperienza confermano che i residenti dei quartieri gravemente emarginati, cresciuti in povertà e segregazione, potrebbero essere in difficoltà nell'usare le opportunità lavorative ed educative offerte dalle politiche di sviluppo del quartiere. Una città che ha integrato un programma di formazione professionale (es. muratore o imbianchino) in un progetto di restauro di alloggi in decadenza, ha scoperto che i partecipanti non erano abituati ai normali metodi di lavoro (arrivare in orario, come imparare/mettere in pratica il lavoro, ecc). Di conseguenza, questa città raccomanda di considerare, prima di iniziare, cosa può essere realizzato con i beneficiari e di accompagnare sempre lo sviluppo infrastrutturale con il lavoro sociale.

---

## FONDAMENTO

---

### → RICOVERI DI EMERGENZA

La prima sezione di questo capitolo tratta dei ricoveri di emergenza in quanto strutture di alloggio temporaneo per senzatetto e per persone che rischiano di diventarlo. I ricoveri di emergenza suggeriti in questo capitolo mirano particolarmente a tamponare il periodo critico dopo l'arrivo di nuovi immigrati che non hanno alloggio o una rete familiare che li accolga fino a che non trovano i mezzi che permettono loro di trovare alloggio. La loro situazione è particolarmente critica a causa delle barriere linguistiche, della mancanza di conoscenza sulle strutture in città e delle risorse disponibili. Le città solitamente forniscono servizi nei ricoveri di emergenza in collaborazione con organizzazioni sociali, attraverso gare di appalto.



#### **FASE Riunire i soggetti interessati**

I soggetti interessati più importanti sono il consiglio comunale, gli assistenti sociali, le ONG e le associazioni della società civile che hanno già esperienza e sono attive nel fornire ricoveri di emergenza, oltre a dei mediatori sociali interculturali. Si consiglia di coinvolgere tutti i settori della città interessati al tema, come i settori responsabili di edilizia, edilizia sociale, lavoro, istruzione e cultura.

## SVILUPPO DELL'IDEA DI BASE

2

### FASE Definizione degli obiettivi e dei gruppi target

I gruppi target in generale sono le persone senzatetto o a rischio di perdere l'alloggio. Discutere assieme ai soggetti della società civile esperti nel campo i pro e i contro del fornire/creare ricoveri separati per gruppi specifici (es. donne, minori). Assicurarsi di dare alle famiglie la possibilità di stare assieme.

3

### FASE Definizione delle condizioni d'uso

Chiarire le seguenti problematiche: c'è una durata massima di permanenza (es. 7+7 giorni)? È un centro diurno? È un centro dove si può pernottare?

Per un impatto sostenibile, nel senso di un miglioramento della situazione del gruppo target: dare loro attenzione in generale, non solo un alloggio! Progettare quindi delle misure complementari, come ad esempio:

- aiuti specifici per famiglie con difficoltà finanziarie
- misure per coprire i bisogni alimentari di base (prevedere una mensa o un servizio di catering)
- supportare l'accesso a servizi sanitari, ad esempio accompagnando i beneficiari nelle procedure per ottenere l'assicurazione sanitaria, spiegando loro come funziona il sistema sanitario, provvedendo all'alfabetizzazione sanitaria
- laboratori didattici: corsi di lingua, cucina, competenze domestiche
- Intrattenimento e tempo libero: presenza di una sala comune, materiali per la lettura, accesso a internet e computer, organizzazione regolare di giochi.

4

### FASE Consolidamento e rinforzo di servizi di accoglienza esistenti;

Coordinare i servizi esistenti che supportano i senzatetto. Discutere con i fornitori di servizi quali mancanze devono essere colmate e come si può gestire la cosa.

**Consiglio:** mantenere una certa flessibilità nell'adattare i servizi alle esigenze che possono sorgere e richiedere risposte immediate. Tenere da parte posti nei centri di accoglienza per le situazioni di emergenza.

**RISCHI E DIFFICOLTÀ**

La domanda per posti nei ricoveri di emergenza supera l'offerta.

**MISURE PER MITIGARE I RISCHI**

Coinvolgete ulteriori settori e soggetti interessati, con lo scopo di aumentare il numero dei posti; flessibilità nella progettazione.

Scoprire se la politica è sostenibile e soddisfa i bisogni.

Valutare regolarmente i servizi, chiedendo ai fornitori e agli utenti dei servizi e portando correzioni se necessarie.

## → ACCESSIBILITÀ AGLI ALLOGGI

Questa sezione tratta della discriminazione nell'accesso agli alloggi nel settore privato e pubblico. La città viene vista nella sua funzione di fornitrice di servizi e il capitolo presenta diversi metodi di prevenzione ed eliminazione della discriminazione con lo scopo di stabilire il pari trattamento.

Quando si avviano tali politiche è necessario tenere conto dei fattori di contesto, come la capacità della città di influenzare il mercato immobiliare e – in relazione a questo – se il mercato immobiliare è aperto o regolato, e se esistono regolamentazioni dei prezzi forti o deboli.

**5**

### **FASE Preparazione di una ricerca volta a provare la discriminazione**

I soggetti intervistati riportano il problema della discriminazione nella questione abitativa di molte città. È importante fornire una chiara evidenza della discriminazione ai soggetti interessati al settore immobiliare e alle autorità cittadine, in caso essi neghino l'esistenza di atti discriminatori. Le prove sul campo servono come mezzo per provare la discriminazione e rappresentano una fase iniziale per sensibilizzare sul tema.

La prova sul campo nel settore degli alloggi è un metodo in cui si ipotizza che due persone (immaginarie) facciano richiesta per lo stesso appartamento. Sono diverse solo sulla base della singola caratteristica che si sta testando (etnia, sesso, età, disabilità, stato sociale, religione o orientamento sessuale). Se le due persone vengono trattate in maniera diversa, questo è prova di discriminazione. I risultati possono essere usati per mettere pressione ai soggetti della città coinvolti, per farli collaborare nel far partire misure contro la discriminazione.

**Consiglio!** Trovare un partner neutrale per questi test. Stipulare un contratto con una università o un'altra istituzione di ricerca esterna per le prove sul campo relative al mercato immobiliare. È sconsigliato che sia la città a portare avanti il test, anche se il personale è competente e anche se sarebbe più economico. Questo è un problema sensibile per la politica e i risultati potrebbero essere messi in discussione se non presentati da una realtà esterna e neutrale.

È importante che la ricerca sia supportata dal sindaco e dal vice-sindaco incaricato per il settore immobiliare – almeno per averne l'ufficialità.

### RISCHI E DIFFICOLTÀ

Sindaco e vice sindaco in carica non danno sostegno alle prove sul campo.

### MISURE PER MITIGARE I RISCHI

Chiarire che lo scopo di questa ricerca non è incolpare i proprietari o il mercato immobiliare, ma piuttosto raccogliere prove sulla discriminazione nel settore. Mostrarsi disposti a pubblicare i risultati anonimamente (solo il numero totale e la percentuale dei casi, senza menzionare i proprietari/società edilizie/agenzie immobiliari).



6

**FASE Definire il metodo di ricerca**

Esistono diversi metodi per effettuare le prove sul campo. È possibile integrare o combinare i diversi metodi.

**Prova telefonica:** Una persona con accento straniero chiama il numero di un annuncio immobiliare, dicendo: “Buongiorno, il mio nome è Mohammed, posso prendere in affitto l’appartamento?”, mentre un’altra persona con un accento del posto dirà “Buongiorno il mio nome è [tipico nome locale], posso prendere in affitto l’appartamento?”. Se si sta testando la disabilità come campo discriminatorio, far chiedere alla prima persona “L’appartamento è accessibile o libero da barriere architettoniche?” oppure “Possono accedere i cani guida?”. Se si vuole testare la discriminazione sulle basi dello stato sociale, far chiedere alla persona: “L’appartamento è disponibile per chi percepisce un sussidio pubblico?”. Documentare e confrontare le risposte.

**Prova via e-mail:** Inviare delle e-mail mostrando interesse per l’appartamento, firmando con nomi di diverse origini o facendo le domande sopra elencate. Documentare e confrontare le (non) risposte.

**RISCHI, DIFFICOLTÀ****MISURE PER MITIGARE I RISCHI**

I risultati non sono obiettivi a causa di discriminazione non intenzionale (i proprietari non si rendono conto che rifiutare cani da assistenza è un atto discriminatorio).

Essere consapevoli dei limiti delle prove.

7

**FASE Pubblicazione dei risultati**

Pubblicare i risultati delle prove sul campo in collaborazione con i media locali. È bene essere sempre consapevoli e preparati a reazioni forti.

**RISCHI, DIFFICOLTÀ****MISURE PER MITIGARE I RISCHI**

Realtà del mercato dell’edilizia, agenzie immobiliari, proprietari degli immobili e politici di vari partiti disapproveranno le prove sul campo etichettandole come “controllo di stato”.

È necessario un forte impegno politico per permettere alla città di commissionare delle prove di questo tipo. Porre gli avversari dinanzi ai risultati, per poter affermare che le prove sul campo erano necessarie.

## RISCHI, DIFFICOLTÀ

Una volta che i risultati delle prove vengono pubblicati, le agenzie immobiliari saranno consapevoli di poter essere testate, il che può rendere meno obiettive le altre ricerche.

La validità dei risultati è messa in dubbio dai proprietari degli immobili. Negano le discriminazioni, dicono di aver semplicemente scelto un soggetto, non rifiutato gli altri.

Le brutte esperienze influenzano l'opinione dei proprietari degli immobili, i quali si sentono preoccupati per le loro proprietà.

La domanda di alloggi è più grande dell'offerta, il che rende le discriminazioni più facili.

## MISURE PER MITIGARE I RISCHI

Seguire le seguenti condizioni per effettuare le prove sul campo: dopo la pubblicazione dei risultati della prima prova svolta in segreto, annunciare un secondo giro di prove e informare tutti i soggetti interessati (ad es. attraverso una lettera). Confrontare i risultati delle due diverse prove.

Variare i candidati che fanno richiesta per un determinato appartamento, e spiegare come questo comportamento sia influenzato da pregiudizi.

È necessario lavorare sulla motivazione intrinseca (serve più tempo ed è più difficile che tramite sanzioni ma è l'unica cosa che funziona a lungo termine)

Offrire, se possibile, un maggior numero di alloggi pubblici e sociali.

**Consiglio!** Per la sostenibilità, è importante raggiungere un accordo con il settore edilizio per la realizzazione continua delle prove sul campo nell'ambito del mercato immobiliare. Fornire i risultati al settore edilizio per primo, e lasciare che commentino e riflettano prima di informare il pubblico.

Generalmente, le prove sul campo sono trasferibili ad altre città. È quindi necessario esaminare la situazione nella propria città, ad es. riflettendo su fattori di contesto come la relazione tra domanda e offerta e i bisogni della popolazione, quando viene progettato il metodo da seguire per le prove.



## 8

**FASE Coinvolgimento dei soggetti interessati**

Per lavorare efficacemente sulle politiche contro la discriminazione nell'accesso agli alloggi è assolutamente necessario coinvolgere i soggetti interessati. Bisogna renderli consapevoli della discriminazione e offrire loro alternative per agire. Bisogna inoltre supportarli nel cambiamento dei comportamenti.

Soggetti interessati nel settore immobiliare:

- i servizi per alloggi comunali,
- gli intermediari (servizi per alloggi semi-privati/privati),
- i proprietari privati,
- il settore immobiliare e relative agenzie,
- gli individui che sono potenziali target (affittuari, compratori),
- gli abitanti (vicinato).

Entrare in contatto con agenzie dell'edilizia sociale ma anche con agenzie immobiliari private. Iniziare usando contatti già esistenti e persone che sono positivamente interessate all'argomento. Spiegare che lo scopo non è puntare il dito, ma migliorare il servizio per tutti gli utenti.

**Consiglio!** Se le prove sul campo evidenziano che una particolare agenzia immobiliare non si è mai macchiata di discriminazione, iniziare con quella, e motivarla a diventare un modello per gli altri.

**RISCHI, DIFFICOLTÀ****MISURE PER MITIGARE I RISCHI**

I soggetti interessati negano che vi sia discriminazione.

Puntare a risultati oggettivi: usare statistiche e confronti che dimostrino le lacune, prove sul campo, casi giuridici, dare la possibilità di parlare alle vittime per raccontare le loro storie, lavorare con i media locali per pubblicare dei casi (anonimamente!), supportare gli uffici anti-discriminazione nel loro lavoro.

L'argomento coinvolge una vasta gamma di gruppi target, il che è moltissimo da gestire.

Scegliere ogni anno un gruppo target su cui lavorare.

I politici si preoccupano della dura resistenza da parte del settore immobiliare e di alcuni settori della popolazione.

La volontà politica può essere legittimata tramite obblighi giuridici e/o linee guida sulla non discriminazione a livello regionale/ nazionale. Diversificare l'approccio, affrontando la discriminazione su tutti i campi.

## RISCHI, DIFFICOLTÀ

Le agenzie immobiliari non sono interessate.

Le agenzie immobiliari sentono che la città vuole intervenire nel settore privato e sono contrariate per via dalle prove sul campo.

## MISURE PER MITIGARE I RISCHI

Usare una ricerca di tipo scientifico per le prove sul campo al fine di dimostrare che la discriminazione è un problema in questo settore e che si deve fare qualcosa.

Fare riferimento alla legge o, se non c'è una legislazione adatta, all'immagine pubblica e alla perdita di potenziali clienti. Il supporto e la pressione politica sono necessari per riuscire ad entrare in negoziazioni con il settore immobiliare.

9

### FASE Informare della discriminazione i soggetti interessati

Usare un approccio partecipativo e invitare i soggetti interessati ad incontri di lavoro.

Dare agli agenti immobiliari delle informazioni di input sulla discriminazione, spiegando che esistono discriminazione diretta, indiretta e sistematica, e che questa non è sempre intenzionale (ad esempio degli agenti immobiliari si attengono alle richieste discriminatorie da parte dei vicini o dei proprietari). Discutere con i partecipanti quali sono i criteri rilevanti quando si sceglie tra i diversi richiedenti.

L'ufficio anti-discriminazione può portare avanti attività per sensibilizzare e informare le agenzie immobiliari sulle leggi in materia di anti-discriminazione. Provare a spiegare come i pregiudizi (inconsci) influenzino la selezione degli affittuari e possa risultare in atti discriminatori.

È possibile trovare maggiori informazioni sugli uffici anti-discriminazione e sulle loro attività nel capitolo "Uffici Anti-discriminazione".

**Consiglio!** Siate consapevoli dei diversi tipi di logica che vengono applicati nel settore immobiliare privato a confronto con quello sociale. Il mercato immobiliare privato segue imperativi economici; se regolati da leggi contro la discriminazione, gli agenti immobiliari sono comunque obbligati alla non-discriminazione. L'edilizia sociale è basata su un più forte imperativo di solidarietà, e le regole per questo tipo di agenzie sono di solito più severe che per quelle private.

10

### FASE Organizzare una conferenza iniziale di scambio

Organizzare una conferenza invitando associazioni che lavorano con le (potenziali) vittime. Invitare oratori da altri gruppi target (ad es. associazioni di immobilariisti, esperti legali) per condurre un workshop; non solo per comunicare informazioni ma anche per lo scambio tra i vari gruppi.

È possibile che intermediari, ONG, ecc. usino approcci simili senza sapere delle attività degli altri. Farli incontrare crea sinergia e facilita gli scambi di tecniche e metodi.

*Come raggiungere i rappresentanti del settore immobiliare per invitarli alla conferenza?*

Usare tutti i contatti e le reti del proprio dipartimento, gli altri dipartimenti, i partner, il servizio alloggi della città, ecc. Cercare le persone con cui si è in contatto o che possono venire in mente e chiedere loro di presentare un workshop; lo passeranno alle persone interessate di loro conoscenza. Contattare persone che sono già al lavoro contro la discriminazione e/o che sono aperti a scambi con i soggetti interessati che hanno altri punti di vista. Usate i social media per diffondere l'invito al workshop.

11

### **FASE Implementare tavole rotonde regolari con i soggetti interessati**

Una forma sostenibile di interscambio con i soggetti interessati è l'avvio di una serie regolare di tavole rotonde, dove i rappresentanti di tutti i soggetti interessati si incontrano, si conoscono approfondendo le prospettive degli altri, e si scambiano idee su possibili azioni contro la discriminazione nell'accesso agli alloggi.

12

### **FASE Discussione di potenziali azioni per la non discriminazione nell'accesso agli alloggi**

Discutere con i soggetti interessati che si sono uniti alla collaborazione, su quale tipo di azione è possibile intraprendere e cosa servirebbe alla città per non discriminare più. Trovare accordo su un **documento organizzativo che descriva il modo di collaborare e l'impegno** contro la discriminazione. Le agenzie immobiliari possono essere libere di scegliere di implementare misure da una lista di possibili attività.

Le azioni proposte dalle città partecipanti sono:

- Fissare dei criteri di selezione più trasparenti
- Fare formazione agli agenti immobiliari contro la discriminazione
- Attrezzare i dipendenti: analisi delle pratiche, coaching, stabilire criteri di selezione oggettivi, standardizzare i processi di selezione
- Contribuire alla sensibilizzazione sulla discriminazione nell'accesso agli alloggi
- Migliorare le informazioni disponibili per le persone che cercano alloggio, riguardo ai criteri di selezione (soprattutto relativamente all'edilizia sociale)
- Impegnarsi in prove sul campo esterne e svolte senza preavviso

Uno degli obiettivi principali è arrivare ad un **accordo per delle prove sul campo esterne e svolte senza preavviso**. Offrire alle agenzie partecipanti di fargli vedere per prime i risultati, in modo che possano decidere come vogliono poi lavorarci. Raccomandare la cooperazione con un ufficio locale contro la discriminazione che supporti le vittime di discriminazione nell'accesso agli alloggi. Formulare un accordo in modo da responsabilizzare il settore, ma lasciando anche la possibilità di mettere pressione attraverso la pubblicazione dei risultati delle prove e/o facendo intervenire su alcuni casi l'ufficio antidiscriminazione.

13

**FASE Creare un marchio di qualità per “agenzie immobiliari della parità”**

Realizzare un riconoscimento visibile per chi svolge delle buone pratiche. Ideare e progettare un marchio di qualità che venga consegnato alle agenzie immobiliari che si impegnano nelle azioni sopra menzionate e acconsentono alle prove sul campo. Lavorare per rendere visibile e conosciuto al pubblico questo marchio, ad esempio sul sito web della città, su stampa specializzata e sui media locali, in modo che le agenzie immobiliari siano incentivate a partecipare.

**RISCHI, DIFFICOLTÀ****MISURE PER MITIGARE I RISCHI**

Ottenere l'impegno delle agenzie immobiliari.

I risultati della ricerca sono importanti. Le agenzie si preoccupano della loro immagine.

Fare affidamento su suggerimenti provenienti dal settore: le probabilità di cambiamento sono più alte quando le misure non sono imposte ma sviluppate dal settore stesso.

Supportare le realtà del settore che sono impegnate in azioni contro la discriminazione, ad es. invitandoli come esperti agli eventi, offrendo di organizzare workshop per i loro dipendenti, ecc.

Singoli agenti hanno atteggiamenti razzisti e non sono interessati agli sforzi per la sensibilizzazione.

Ripetere la ricerca per identificare queste realtà e per produrre prove per procedere con azioni legali.

La legislazione regionale/nazionale limita il potere di azione della città.

Una misura fattibile è obbligare i proprietari a indicare il prezzo di un appartamento negli annunci e collegare il mancato rispetto di questa norma con una multa amministrativa.

Gli interessi economici e l'orientamento del cliente (ad esempio assecondare il desiderio di un proprietario di cercare solo affittuari “nazionali”) sono più forti dell'impegno contro la discriminazione.

Promuovere il marchio di qualità in modo che abbia un impatto sull'immagine aziendale e sul riconoscimento nel mercato.

## → **LEGISLAZIONE CONTRO LA DISCRIMINAZIONE NEL SETTORE ALLOGGI**

La legislazione definisce il livello di pressione che può essere esercitato nei confronti degli agenti immobiliari perché non discriminino. Se non ci sono basi legali per denunciare per discriminazione gli agenti immobiliari, è possibile esercitare pressione lavorando sull'immagine pubblica dell'agenzia immobiliare.

Se la legge contro la discriminazione è a livello regionale o nazionale, la città non ha il potere di aumentare le sanzioni per comportamenti razzisti nel settore immobiliare. Cercare di fare pressione sul livello legislativo competente per aumentare le competenze. Usare i risultati delle prove sul campo e le misure per la sensibilizzazione. Presentare la propria città come un modello da seguire. L'ufficio antidiscriminazione può anche affrontare le agenzie immobiliari con accuse di discriminazione. L'ufficio antidiscriminazione può inoltre attivarsi nel caso in cui la legge non dia le basi per una denuncia e/o se la vittima preferisce un accordo stragiudiziale.

## → **SOSTEGNO ALLE VITTIME DI DISCRIMINAZIONE**

A parte le "normali" iniziative per supportare le vittime di discriminazione offerte dagli uffici antidiscriminazione, gli intervistati riportano esperienze positive dal cosiddetto "progetto amico", che supporta le persone che hanno difficoltà a presentarsi in maniera efficace agli agenti immobiliari o ai proprietari. Gli appartenenti alle categorie particolarmente vulnerabili a discriminazioni nell'accesso all'alloggio (ad esempio minorenni che vivono da soli, ex-detenuiti, persone dipendenti dalla previdenza sociale, membri di gruppi etnici discriminati) possono utilizzare il coaching individuale e colloqui di formazione per guadagnare una maggiore fiducia quando fanno richiesta di alloggio.

Le persone intervistate riportano buone esperienze con piattaforme online innovative e da progetti che fanno incontrare soggetti che hanno un appartamento da affittare e quelle che ne cercano uno. Tutti gli abitanti di una città sono vicini/amici/colleghi di qualcuno e perciò potenziali testimoni di discriminazioni nell'accesso all'alloggio. Delle campagne di supporto da parte dei locali uffici antidiscriminazione forniscono informazioni sulla legislazione in materia di antidiscriminazione e sulle offerte di supporto. Sostenere la creazione di un ufficio antidiscriminazione che possa intervenire e mediare in caso di conflitti di vicinato (si veda il capitolo 6 per maggiori informazioni).

### **RISCHI, DIFFICOLTÀ**

I progetti terminano alla fine del periodo in cui vi sono fondi disponibili.

### **MISURE PER MITIGARE I RISCHI**

Cercare di impegnarsi in un follow-up, organizzando almeno degli scambi di informazioni tra colleghi nel campo, valutando cosa sia andato bene o male.

## → ASSICURARE LE INFRASTRUTTURE DI BASE E CONTRASTARE LA SEGREGAZIONE

Questa sezione tratta dello sviluppo strutturale di aree povere o svantaggiate. Pone l'attenzione sulla definizione di alloggi adeguati in senso stretto, ma anche sulla disponibilità di servizi, materiali, complessi edilizi e infrastrutture, accessibilità economica, abitabilità, e posizione includendo le opportunità di istruzione, lavoro e tempo libero, come richiesto dal diritto ad un alloggio adeguato (Art. 11 del CDESCR).

L'approccio raccomandato mette assieme sviluppo delle infrastrutture e assistenza sociale. Questo modello di politica mira ad evitare/contrastare la formazione di aree segregate con gruppi emarginati. Viene portata avanti a livello di quartieri ed ha lo scopo di migliorare le condizioni di vita e rafforzare l'inclusione sociale e la cittadinanza attiva. L'inclusione di tutti gli abitanti del quartiere (emarginati e non) sin dall'inizio è perciò un elemento cruciale nell'approccio. I comuni che hanno più esperienza sottolineano l'importanza dell'assistenza sociale e della mediazione come misure parallele. Gli operatori sociali sono soggetti importanti per stabilire relazioni di fiducia nella popolazione del quartiere, che si è dimostrata un importante fattore di successo. Le politiche contro la discriminazione nell'ambito di politiche di inclusione del vicinato possono essere parte di misure di più ampio respiro per lo sviluppo del quartiere, ad esempio come parte di una "politica madre" per lo sviluppo generale e per la rinascita della vita urbana.

### LIMITI

Un programma di quartiere deve essere limitato ad un certo quartiere/vicinato per riuscire a soddisfare delle esigenze specifiche. Un Comune che progetta di implementare una tale politica deve essere consapevole dell'esclusione delle aree esterne al quartiere interessato. L'esperienza insegna che i residenti di queste aree esterne potrebbero non capire la scelta e sentirsi ancora più esclusi.

# PIANIFICAZIONE E COINVOLGIMENTO DEI SOGGETTI INTERESSATI

## 14 FASE Riunire i soggetti pertinenti

- I settori cittadini pertinenti e il distretto amministrativo, a seconda delle dimensioni della città e della portata della politica.
- Strutture pubbliche pertinenti: è consigliabile che i soggetti interessati locali siano coinvolti dato che sono in contatto diretto e quotidiano con gli abitanti del quartiere e ne conoscono quindi la situazione e i bisogni. Le scuole sono soggetti pertinenti, esse sono rispettate nella comunità e possono fungere da interfaccia tra il comune e gli abitanti. Le politiche sociali di inclusione che si sono rivelate un successo coinvolgono le scuole fin dall'inizio per il loro contributo con idee importanti, e perché i bambini sono un punto d'inizio fondamentale per raggiungere i genitori.
- A proposito di sviluppo delle infrastrutture, si consiglia di includere i fornitori locali di servizi, ad esempio una cooperativa incaricata della gestione di strutture pubbliche, quali bagni e docce. I lavoratori sociali e i fornitori di servizi sociali nel quartiere devono essere integrati fin dall'inizio.
- I rappresentanti di minoranze etniche. Se la politica di vicinato mira anche a ridurre la segregazione etnica, l'inclusione di rappresentanti delle minoranze etniche è fondamentale nella progettazione della politica.
- I soggetti interessati esterni con esperienza e conoscenza riguardo a inclusione sociale e progettazione urbana. È inoltre raccomandato il coinvolgimento di artisti che lavorano nel quartiere, dato che possono avere "intuizioni" che aiutano i progettisti urbani a capire lo "spirito" del quartiere.

## 15 FASE Effettuare una valutazione delle necessità

La valutazione delle necessità aiuta a raccogliere le idee e le preoccupazioni della popolazione per progettare una politica che sia veramente necessaria e che possa avere un impatto. La valutazione delle necessità aiuta a progettare le politiche nella loro interezza, e anche le misure concrete orientate verso i gruppi target. Un progetto orientato ad un gruppo target incoraggia l'accettazione e la partecipazione della popolazione.

Metodi suggeriti per una valutazione delle necessità:

- tavole rotonde con i soggetti chiave (menzionati sopra) del quartiere, per identificare e discutere le preoccupazioni locali in relazione all'alloggio (ad esempio edifici abbandonati, mancanza di infrastrutture pubbliche, problemi con la fornitura di energia, luoghi poco sicuri, ecc.)
- una mappatura esperta del quartiere/area in relazione all'argomento (ad esempio per identificare i luoghi che sono percepiti come poco sicuri)
- un sondaggio tra la popolazione nel rispettivo quartiere
- raccolta di dati da associazioni e ONG che sono in contatto con le persone che vivono nelle rispettive aree.

**Consiglio!** Se la valutazione delle necessità rivela troppi problemi, analizzare prima le problematiche più pressanti e metterle a fuoco. Una pianificazione riuscita ha bisogno di essere basata su una valutazione rigorosa delle necessità nel quartiere in questione e può richiedere fino a due anni. Una continua valutazione e un costante adeguamento ai bisogni sono vitali per un'implementazione di successo.

16

## FASE Nomina di un comitato di gestione

### Arrivare ad una decisione del consiglio comunale

Si raccomanda di istituire un Comitato di Gestione sotto forma di decisione del Consiglio Comunale. Questo dà maggior potere al comitato ed evita conflitti amministrativi interni.

### Definire i doveri e nominare i membri

I compiti del direttore del comitato di gestione comprendono la comunicazione, gli incontri con i cittadini, l'organizzazione di gruppi di lavoro, il coordinamento dei lavori pubblici e la mediazione dei conflitti. Nominare un coordinatore amministrativo. La supervisione e il monitoraggio dell'implementazione sono compiti chiave. Il comitato di gestione dovrebbe includere impiegati amministrativi con esperienza nella gestione di progetti e nello sviluppo del quartiere. I comuni esperti illustrano chiaramente l'importanza dell'esperienza del comitati di gestione nello sviluppo del quartiere.

### Nominare il personale operativo

Idealmente, ogni singola attività – risultante dalla valutazione delle necessità – dovrebbe avere una persona incaricata. Questa persona dovrebbe essere responsabile di procedure, scadenze e risultati. Il personale è supervisionato e aiutato dal Comitato di Gestione.

## RISCHI, DIFFICOLTÀ

## MISURE PER MITIGARE I RISCHI

### Difficoltà dovute alle procedure burocratiche e amministrative:

Il bilancio positivo di costi e benefici di queste politiche è difficile da dimostrare in quanto i risultati a volte non sono facilmente visibili;

Potenziare la comunicazione interna e la trasparenza. Usare modelli di costi e benefici di economia pubblica che includono calcoli sui benefici preventivi. Assicurarsi che ci siano obiettivi operazionalizzabili e rendere visibili i risultati positivi.

Delle relazioni problematiche e dei conflitti tra le diverse autorità pubbliche condizionano il processo di sviluppo di un'idea di progetto;

Nominare un manager/direttore ampiamente e profondamente rispettato con una buona conoscenza dell'amministrazione e con buone capacità di negoziazione e mediazione.



**RISCHI, DIFFICOLTÀ****MISURE PER MITIGARE I RISCHI**

Ci sono molti partner e soggetti interessati diversi, ognuno con diversi metodi di comunicazione e soluzioni tecniche.

Il coordinatore decide le regole di comunicazione e di risoluzione dei conflitti all'interno del progetto.

**Difficoltà dovute alle caratteristiche dei beneficiari:**

Alta percentuale dei tassi di mobilità nel quartiere in questione.

**Difficoltà dovute a interessi politici e strategici:**

Le politiche sull'immigrazione sono paralizzante dalla paura di perdere consenso politico;  
Dal punto di vista politico bisogna trovare un equilibrio tra il desiderio di proteggere la cultura nazionale e il rispetto per le diverse culture con lo scopo di rafforzare la coesistenza e unità dei territori.

Rendere i politici consapevoli del fatto che le migrazioni non sono un fenomeno recente. I cosiddetti migranti spesso hanno radici profonde nel Paese e gli amministratori devono pertanto sviluppare dei percorsi per loro.

**Difficoltà dovute alla portata limitata delle politiche:**

L'inclusione di una certa area nelle politiche di quartiere è sempre un'esclusione di quelle circostanti. Questo può causare tensioni e invidie.

Quando possibile, coinvolgere le aree circostanti permettendo ai residenti dei quartieri vicini di usare i servizi e le infrastrutture (ad es. edifici comunitari, coaching per bambini); prendere in considerazione dei progetti di follow-up in queste aree.



## SVILUPPO DELL'IDEA DI BASE

17

### FASE Definizione degli obiettivi e delle misure concrete

Queste politiche sono utili solo se i beneficiari e gli operatori sociali già presenti nell'area sono coinvolti fin dall'inizio. Le politiche di quartiere differiscono in termini di portata: possono includere interi quartieri, aree suburbane o certe aree residenziali.

I loro obiettivi dovrebbero essere definiti rispetto ai risultati della valutazione delle necessità (si veda sopra). Le misure concrete per raggiungere gli obiettivi devono essere formulate dentro la struttura dei poteri della città.

Usare i contatti con i gruppi target che sono stati stabiliti durante la valutazione delle necessità per discutere ogni elemento della bozza dell'idea di base. Un approccio partecipativo e uno sviluppo degli obiettivi basato sui bisogni e sui mezzi per soddisfarli sono molto importanti per l'accettazione di queste misure nel quartiere. Tenere conto delle problematiche presenti, come disoccupazione, aziende e scuole. Non è sostenibile migliorare le infrastrutture se poi gli abitanti non riescono a pagare gli affitti.

## IDEA DI BASE

### Questioni relative alle infrastrutture di base:

Obiettivo: Garantire le infrastrutture sanitarie ed energetiche di base per tutti i residenti, usando, ad esempio, le seguenti misure:

- fornire ad ogni comunità degli appartamenti nel quartiere con adeguate attrezzature sanitarie (senza compromettere la loro fruizione a causa dei costi)
- assicurare un'adeguata fornitura di energia e riscaldamento
- laboratori informativi per i residenti su come prevenire e combattere la muffa, su un uso efficiente del riscaldamento, ecc.

### Questioni fisiche e ambientali:

Obiettivo: stimolare gli abitanti ad accogliere e promuovere l'integrazione sociale, supportare una mobilità urbana sostenibile, usando i seguenti mezzi:

- Assicurare al quartiere ulteriori aree verdi e spazi ricreativi (le strade sono strette, non ci sono luoghi di aggregazione);
- Creare elementi di identificazione negli spazi fisici, sia per le persone autoctone che per i migranti;
- Sviluppare nuovamente e modernizzare il quartiere da un punto di vista fisico;
- Ripensare a un servizio di trasporto pubblico efficiente;
- Accrescere la sicurezza con misure edilizie (protezioni per i pedoni, illuminazione migliore, ecc.).

### Questioni socio-culturali:

Obiettivo: migliorare l'immagine del quartiere e promuovere il territorio tramite azioni culturali locali con i seguenti mezzi:

- Stimolazione di una cittadinanza attiva;
- Attivazione di servizi pubblici efficienti a contrasto del degrado urbano;
- Miglioramento dell'integrazione di gruppi socialmente vulnerabili;
- Cambiamento della percezione negativa (cattiva reputazione) del quartiere; (indicatori: la narrativa usata nelle altre parti della città quando si parla del quartiere in questione)
- Creazione di percorsi comunitari, sebbene possa talvolta essere difficile perché in certi casi le persone non dispongono di strumenti culturali (indicatore: dati sul livello di istruzione);
- Avviare una vasta scelta di iniziative culturali nel quartiere (teatro tradizionale e innovativo, danza, cinema).

### Questioni economiche e occupazionali:

Obiettivo: promozione delle opportunità di lavoro, sostegno agli investimenti e rilancio della competitività del territorio attraverso i seguenti mezzi:

- sostegno agli investimenti delle piccole e medie imprese;

- miglioramento delle infrastrutture economiche della zona;
- rafforzamento della collaborazione tra gli imprenditori locali per azioni di marketing;
- sostegno al livello di occupazione;
- riduzione dell'abbandono scolastico;
- potenziamento e valutazione delle capacità degli immigrati;
- offerta di un servizio di coaching per lo sviluppo di progetti imprenditoriali, e incentivi economici per micro-imprese già esistenti oppure nuove nel quartiere.

### **Desegregazione etnica:**

Obiettivo: inclusione sociale di minoranze etniche che sono vittime di segregazione, impoverimento, ghettizzazione, con i seguenti mezzi:

- istruzione: completamento della scuola dell'obbligo; offerta di formazione professionale in collaborazione con l'ufficio del lavoro.
- Incentivi all'occupazione per l'inclusione nel mercato del lavoro: finanziamenti per sei mesi, e poi obbligo per i datori di lavoro di tenere i dipendenti per ulteriori sei mesi.
- programma di mobilità: sostegno al trasloco di persone verso aree di residenza integrate.

Una pre-condizione importante per questi programmi di mobilità è l'inclusione dei residenti nelle aree di residenza integrate in queste misure con lo scopo di favorire l'accettazione. I programmi di mobilità devono essere accompagnati da lavoro sociale e mediazione.

Quando si progettano misure di edilizia, considerare sempre i seguenti aspetti: chi userà queste strutture? Quando? Come e per cosa? Sono libere da barriere architettoniche?

A proposito delle privazioni socio economiche spesso correlate all'emarginazione nell'accesso agli alloggi, è cruciale unire le misure infrastrutturali al lavoro sociale e ai servizi sociali. Questi servizi mirano a superare lo svantaggio che i residenti dei quartieri emarginati devono affrontare, come le difficoltà nell'accedere ai "regolari" servizi della città, e a garantire la soddisfazione dei bisogni e dei diritti di base.

A seconda delle condizioni del quartiere target, questi servizi possono comprendere:

- dottori mobili e personale sanitario, che offrano controlli gratuiti della salute e informazioni sulla prevenzione delle malattie e su uno stile di vita salutare
- assistenza per l'infanzia e per gli anziani
- formazione professionale per adulti poco qualificati
- lavoro giovanile, lavoro di strada
- lavoro nella comunità, come offrire spazi per case comunitarie, centri giovanili, ecc.

Discutere con tutti i soggetti interessati e i residenti di come tutti possano essere coinvolti nell'implementazione delle misure sulle infrastrutture, per poter dare valore e accrescere le loro competenze, ad esempio unendo il restauro di un edificio con un'opportunità di formazione professionale per i giovani locali svantaggiati, oppure unendo lo sviluppo e la riparazione della rete elettrica con informazioni su come usare un contatore elettrico per monitorare i propri costi energetici.

Quando si progettano queste misure concrete, bisogna tenere a mente che l'obiettivo generale è stimolare l'inclusione e la coesione sociale attraverso la riabilitazione e il rinnovo dell'area selezionata.

**Consiglio!** L'importanza delle scuole nel lavoro volto allo sviluppo del quartiere: mentre si facilita l'accesso della popolazione, è consigliato coinvolgere le scuole del quartiere. Le scuole sono punti di contatto chiave con la popolazione (tramite gli insegnanti è possibile entrare in contatto con gli studenti e tramite gli studenti si entrerà in contatto con i genitori). Definire i bambini come uno dei gruppi target delle prime attività. Il coinvolgimento dei bambini crea un modo diretto e più facile di coinvolgere i loro genitori.

Invitare le scuole a partecipare allo sviluppo dell'idea di base e al brainstorming sulle attività per migliorare la qualità della vita nel quartiere. Assicurare la partecipazione ad esempio attraverso dei progetti scolastici su questo argomento, oppure attraverso l'integrazione di attività legate alle politiche nei programmi di insegnamento all'inizio di ogni anno scolastico.

L'implementazione delle politiche nelle scuole può inoltre essere garantita attraverso gli esistenti gruppi inter-classe e con i metodi di coordinamento già presenti.

# MESSA IN PRATICA

18

## FASE Apertura di un ufficio adeguato e accessibile

Aprire un ufficio nel cuore del quartiere target. Anche il comitato di gestione deve essere presente. Questo crea vicinanza e permette a tutte le realtà nel progetto di interagire con la popolazione. I comuni con esperienza suggeriscono di mettere in pratica delle misure per creare fiducia nelle operazioni dell'ufficio. L'ufficio del progetto deve avere orari più lunghi di quelli degli sportelli del municipio. Non è necessario prendere appuntamento o organizzare incontri formali con le autorità. Questo fa sì che la popolazione si fidi.

**Consiglio!** Organizzare un'inaugurazione che coinvolga tutti. L'esperienza insegna che è bene collegare l'evento di apertura con un'altra inaugurazione cerimoniale, ad es. di un cinema restaurato o di un altro edificio pubblico, che è poi usato come punto di partenza per mettere in pratica le politiche. Un discorso del sindaco è altrettanto importante.

Coinvolgere più gruppi possibile tra la popolazione locale. Raggiungere coloro che ancora non sono stati raggiunti dai servizi assistenziali pubblici (servizi alla famiglia, assistenza agli anziani, impegno comunitario e lavoro sociale) e dagli altri canali.

### RISCHI, DIFFICOLTÀ

Troppa attenzione e riconoscimenti da parte della stampa può essere un rischio per la riuscita delle politiche: la stampa potrebbe contribuire ad opinioni negative e al risentimento.

### MISURE PER MITIGARE I RISCHI

Investire in buone relazioni pubbliche e lavorare con i mass media; pensare a queste problematiche, riflettere e discutere dell'immagine delle politiche con il direttivo.

## LAVORO QUOTIDIANO

19

### FASE Assicurare una corretta comunicazione e un corretto coordinamento

Un coordinamento quotidiano via e-mail e degli incontri settimanali di persona con il gruppo sono metodi molto efficaci. Gli incontri di gruppo dovranno includere discussioni e feedback; i partecipanti dovrebbero affrontare le controversie che si presentano nel corso del lavoro quotidiano. La collaborazione quotidiana è garantita dal comitato di gestione o da un'unica persona per le politiche di ordine minore – tuttavia, in questo caso la responsabilità deve essere chiara.

20

### FASE Assicurare una costante comunicazione con i beneficiari e i partner

Solo una costante collaborazione e il coinvolgimento dei beneficiari dall'inizio rende possibile la fiducia tra chi implementa il progetto e chi ne beneficia, risultando in una implementazione riuscita. Rivolgersi agli operatori sociali per comunicare con i beneficiari e organizzare incontri regolari con i beneficiari stessi.

#### RISCHI, DIFFICOLTÀ

#### MISURE PER MITIGARE I RISCHI

##### Difficoltà dovute alle procedure amministrative e burocratiche:

Gli abitanti hanno pregiudizi verso la pubblica amministrazione (burocrazia, lunghezza dei procedimenti).

Provare ad essere il più flessibili possibile e disponibili alle interazioni con gli abitanti (anche fuori dall'orario di apertura).

##### Difficoltà dovute alle caratteristiche di beneficiari e realtà coinvolte:

Vandalismo o incuria della proprietà pubblica.

Sensibilizzazione e sanzioni (i vandali devono riparare il danno).

Resistenza e opposizione degli abitanti.

Organizzare incontri di mediazione per spiegare ai cittadini la complessità della situazione esistente, in modo da aiutarli a comprendere gli interessi contrapposti. Di principio: le reazioni negative da parte degli abitanti sono mitigate da una comunicazione trasparente da parte della città. Stabilire una linea telefonica per i reclami.

## RISCHI, DIFFICOLTÀ

I beneficiari devono abituarsi alle misure: ad esempio, nel caso in cui le case nelle aree più povere vengano restaurate: i bambini devono abituarsi ai bagni o alle docce o ad avere spazio sufficiente per dormire in una stanza separata da quella dei genitori.

### Difficoltà (infra-)strutturali:

Risorse limitate, lavoro straordinario e non pagato.

## MISURE PER MITIGARE I RISCHI

Il lavoro sociale e un sostegno ai processi psicosociali sono essenziali per questo. Tutti i rinnovamenti e cambiamenti dovrebbero essere comunicati prima ai residenti. Trovare una squadra responsabile esclusivamente dell'organizzazione e implementazione dei trasferimenti (così che non ci sia bisogno di affidarsi al lavoro sociale per questo).

Motivare gli abitanti a partecipare volontariamente. MA: questo tipo di partecipazione non può essere un rimpiazzo per la responsabilità politica di realizzare opere di pubblica utilità (ad esempio la costruzione di piste ciclabili); Non fare troppo affidamento sulla partecipazione dei residenti.



## FOLLOW UP

Se le politiche sono sovvenzionate dalla Unione Europea o da un altro finanziatore, la possibilità di apportare modifiche fondamentali in un secondo momento è limitata. Non è possibile cambiare obiettivi o attività, ma può essere modificato il modus operandi. Questo è molto importante poiché i programmi di quartiere hanno molte sfaccettature, interessando molti partecipanti ed elementi; potrebbe essere necessario trovare soluzioni che riguardano problemi imprevisi che sorgono improvvisamente.

A questo proposito sono state riportate le seguenti soluzioni:

- Dialogo con i cittadini;
- Trasparenza con tutti i soggetti interessati;
- Non stabilire una finestra temporale troppo breve per la progettazione (5 anni è un periodo realistico);

## FATTORI CHIAVE PER IL SUCCESSO

Le politiche di inclusione di quartiere rafforzano la trasparenza all'interno dei diversi livelli dell'amministrazione. Queste politiche permettono la cooperazione di settori dell'amministrazione che tradizionalmente non lavorano assieme.

- Professionalità ed esperienza nella progettazione e nella gestione (project management e gestione dei fondi);
- Profonda conoscenza del territorio in questione e delle dinamiche presenti tra i soggetti interessati (operatori sociali; servizi assistenziali);
- Lavoro sociale nelle aree selezionate e partecipazione alle attività politiche;
- Tempo sufficiente per lo sviluppo e l'implementazione: un periodo realistico è tra i cinque e i sette anni (due anni per la preparazione, due-tre anni per l'implementazione, uno o due anni per il follow-up);
- Il follow-up è importante in quanto tali politiche sono diverse dall'investimento in strade e marciapiedi che dopo la costruzione possono essere lasciati a sé stessi;
- Capacità di ascoltare i bisogni reali dell'area e ignorare i pregiudizi negativi o le chiacchiere a proposito delle aree suburbane;
- Relazioni con i cittadini oneste e trasparenti;

→ Fattori chiave per il successo  
Impatto e risultato

- Coinvolgimento degli abitanti (inclusi bambini e adolescenti) sin dall'inizio;
- Coinvolgimento delle comunità di migranti, etniche ed emarginate;
- Comunicazione e cooperazione costanti;
- Coinvolgimento di istituzioni esterne e realtà come le aziende (proprietari di negozi, associazioni);
- Un sindaco che sia di sostegno (politico di alto livello) e appoggi le politiche;
- I risultati positivi raggiunti dalle politiche possono essere mantenuti nel lungo termine grazie a dei "patti di gestione" firmati dai comuni e dai residenti.

## IMPATTO E RISULTATO

Per misurare l'impatto delle politiche, vengono menzionati alcuni indicatori:

- Numero di persone che hanno usufruito dei servizi (indica accettazione);
- Numero (proporzione) dei residenti che partecipano;
- Livello di coinvolgimento dei bambini, specialmente in quanto hanno compreso le complessità e difficoltà di progettazione, realizzazione e manutenzione dei beni pubblici (nel caso specifico un giardino pubblico);
- Numero di nuove strutture nel quartiere (ad esempio una galleria d'arte);
- Utilizzo delle strutture create nel quadro delle politiche;
- Quantità di lavoro volontario svolto per la manutenzione delle strutture (raccogliere i rifiuti, innaffiare le piante);
- Attenzione internazionale e visibilità del quartiere (articoli sui media);
- Immagine della città (articoli sui media);
- Indicatori di risultato a lungo termine: sviluppo del turismo, visibile attraverso il numero dei pernottamenti.

## RISORSE ED ESEMPI

### **Graz (AT): Servizio Comunitario di Mediazione**

L'ufficio della Pace della Città di Graz gestisce un Servizio Comunitario di Mediazione che assiste e dà sostegno ai residenti di complessi residenziali per trovare soluzioni alle dispute tra vicini. Lo scopo di tali discussioni mediate è una mutua soddisfazione nella risoluzione delle dispute. I risultati e le fasi sono registrati in un accordo scritto. L'accordo è una dichiarazione volontaria delle parti in conflitto per facilitare attivamente il miglioramento della situazione.

<http://www.friedensbuero-graz.at/cms/angebote/gute-nachbarschaft/#c460>

**Pécs (HU): Desegregazione a "I":** In città è presente un'alta percentuale di popolazione rom, la maggior parte della quale vive in vari quartieri segregati. La collaborazione tra Pécs e il Programma di Sviluppo delle Nazioni Unite (UNPD) è iniziato nel 2011. Uno degli obiettivi più significativi è stata la ricerca di soluzioni di alloggio concrete, a lungo termine e sostenibili per famiglie segregate, completando lo sforzo della Giunta Comunale in questo campo. Un ostacolo importante da considerare è stato che le famiglie che vivono in estrema povertà ed esclusione devono trovare soluzioni economiche per non finire nella trappola del debito.

### **Torino (IT): Urban Barriera – programma di sviluppo della città**

Urban Barriera è un programma di sviluppo della città mirato ad iniziare un miglioramento generale dell'area "Barriera di Milano", un quartiere storico situato nella parte nord di Torino. Questo programma prevede eventi ed iniziative per favorire l'inclusione sociale e la cittadinanza attiva nel contesto di una più generale riqualificazione e della sua rinascita nel segno della convivenza urbana. Urban Barriera agisce attraverso quattro assi di intervento: fisico-ambientale, economico-lavorativa, socio-culturale e attraverso una forte attività di comunicazione e sostegno sociale.

<http://www.comune.torino.it/urbanbarriera/>

<http://www.comune.torino.it/urbanbarriera/en/>

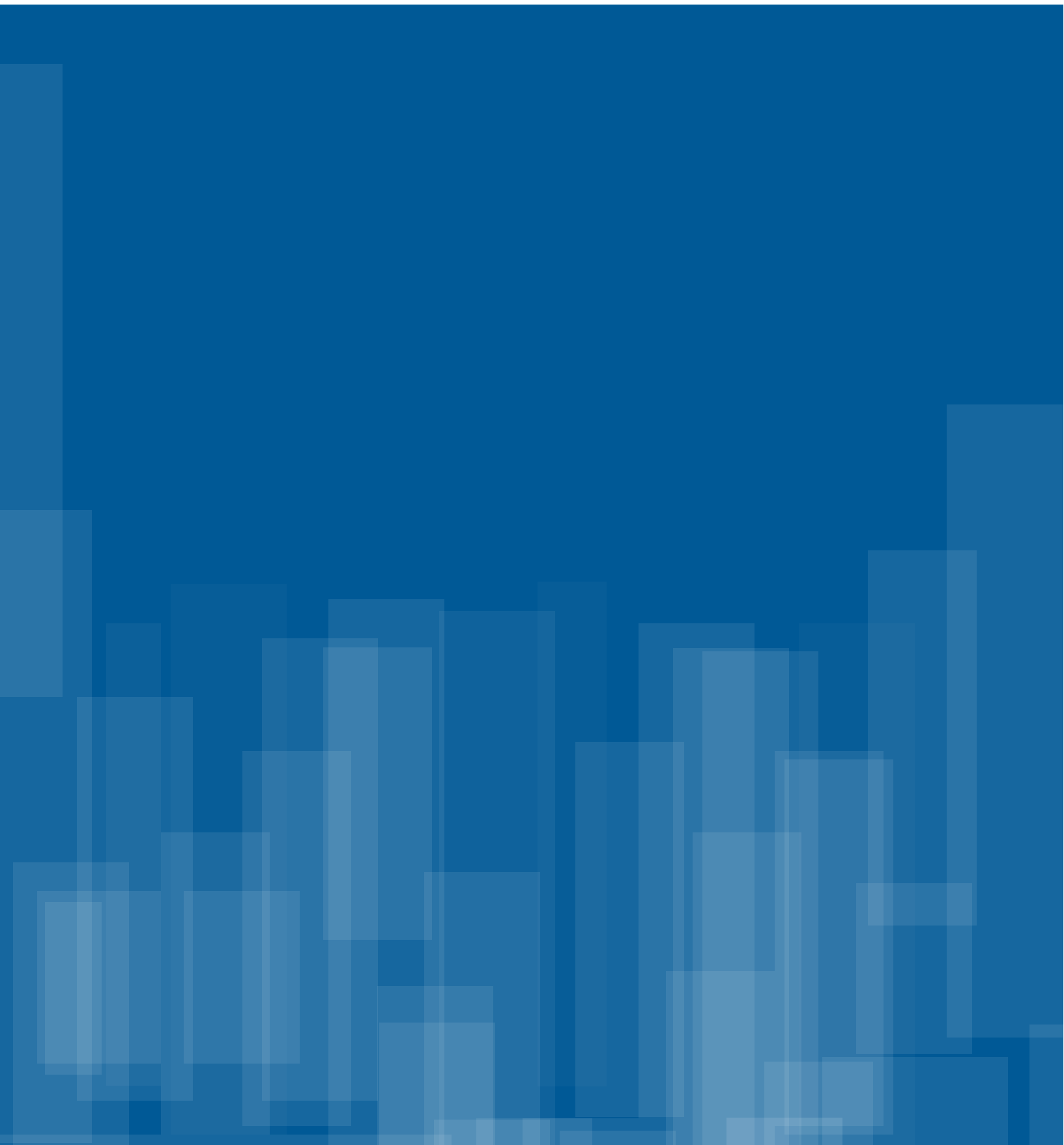
### **Madrid (ES): Il Piano di Madrid per la coesistenza sociale e interculturale**

Il Piano di Madrid per la coesistenza sociale e interculturale nasce con l'obiettivo di lavorare per la coesistenza sociale e interculturale nella città di Madrid. Una società coesa è responsabilità di ognuno e richiede la partecipazione di tutti i suoi vicini. È stato progettato come un programma trasversale dove diverse aree del consiglio urbano lavorano insieme, basandosi sulle riflessioni ed esperienze dei professionisti che hanno collaborato nella sua progettazione e con la partecipazione attiva del settore sociale di Madrid.

Il piano di Madrid lavora per i diversi dipartimenti della città di Madrid (alloggio, lavoro, istruzione, cultura, ecc.), sviluppando programmi specifici e generali che possono apportare la chiave necessaria per adeguare il lavoro alla nuova realtà e offrire servizi che possano essere raggiunti da tutti i vicini.

[www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Inmigracion/EspInformativos/MadridConvive/Present/Ficheros/ResumINGLES%20PLAN%20Madrid-WEB-1.pdf](http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Inmigracion/EspInformativos/MadridConvive/Present/Ficheros/ResumINGLES%20PLAN%20Madrid-WEB-1.pdf)

[www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Inmigracion/EspInformativos/MadridConvive/Present/Ficheros/ResumenESPA.PLAN%20Madrid-WEB-1.pdf](http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Inmigracion/EspInformativos/MadridConvive/Present/Ficheros/ResumenESPA.PLAN%20Madrid-WEB-1.pdf)



[www.eccar.info/eccar-toolkit-equality](http://www.eccar.info/eccar-toolkit-equality)