

## **ALLEGATO 2: PROGETTO DI MASSIMA**

Il progetto di massima mira a definire gli obiettivi generali e specifici della coprogettazione, nonché le risorse messe a disposizione dall'Ente pubblico e dai soggetti partner, in modo da orientare gli Enti proponenti alla predisposizione delle proposte progettuali che saranno oggetto di valutazione ai fini della scelta del partner.

### **PREMESSA**

Il Comune di Trento, per mezzo del Progetto Politiche abitative, oltre che alla gestione degli interventi previsti dalla L.P. n. 15/2005, si occupa della pianificazione e sviluppo delle politiche abitative di edilizia abitativa pubblica del territorio comunale, della realizzazione di servizi di informazione, consulenza e accompagnamento all'inserimento abitativo degli utenti, con particolare attenzione alle fasce più deboli della popolazione nonché dello studio e implementazione di politiche innovative sul tema dell'abitare.

Negli anni sono pervenute ai servizi comunali, e non solo, molteplici segnalazioni provenienti dai cittadini di alcune specifiche aree della Città, caratterizzate da un'alta densità di edilizia residenziale pubblica (ERP) ed una significativa complessità sociale. All'interno di tali contesti si concentrano alcune criticità ricorrenti e vengono riscontrate situazioni di fragilità socio-economica diffuse, singoli o nuclei familiari che vivono condizioni di precarietà lavorativa, difficoltà nella gestione delle spese abitative (affitti, utenze) e, in alcuni casi, rischio di morosità.

Nelle microaree così individuate, l'analisi delle prese in carico da parte del Servizio Welfare e coesione sociale del Comune di Trento, ha permesso al Progetto Politiche Abitative di evidenziare la presenza di situazioni ricorrenti di fragilità e bisogni sociali complessi, connesse in buona parte anche a difficoltà abitative: gestione degli alloggi, convivenze complesse, conflitti di vicinato, cura degli spazi comuni, isolamento domestico. Queste segnalazioni si sono inserite in un canale di comunicazione già attivo, costruito nel tempo dagli educatori territoriali del Comune di Trento e, più in generale, dal sistema di welfare comunale. Le relazioni di fiducia costruite nel tempo con i cittadini e le cittadine e le associazioni e realtà che vivono le microaree individuate hanno permesso non solo di intercettare alcune criticità, ma anche di leggerle in modo più strutturato e condiviso tra i diversi attori coinvolti. L'investimento degli ultimi anni nella costruzione delle reti di cittadini attivi, disponibili a vario livello a collaborare, rappresenta una base fondamentale per la sperimentazione del progetto di portierato sociale, che si fonda proprio sulla prossimità, sulla fiducia e sulla partecipazione.

L'Amministrazione ha ritenuto quindi di approfondire il contesto, attraverso una serie di incontri con i cittadini residenti nelle microaree individuate, gli enti del terzo settore che a vario titolo svolgono attività nelle stesse, nonché con i principali stakeholders istituzionali, quali ITEA, l'APSP Fondazione Crosina Sartori Cloch (FCSC), servizi socio-sanitari, ecc, per arrivare, tramite una sorta di co-programmazione implicita e semplificata, ad una lettura condivisa e partecipata delle esigenze e dei bisogni relazionali, socio-sanitari, culturali, educativi, economici ed identitari delle aree ad alta intensità di edilizia residenziale pubblica dei "Casoni" e di via Gramsci a Trento. Quello che è emerso, meglio illustrato nel fascicolo allegato, restituisce il quadro di aree ad alta complessità sociale, attraversate da fragilità e solitudini, vecchie e nuove, che necessitano di presenza (oltre che di servizi

specifici, solitamente già attivi), alto senso di insicurezza, incuria dei luoghi fisici; ma anche aree, come detto, già conosciute e frequentate dai Servizi, abitate da cittadini consapevoli e ricche di risorse da valorizzare, tramite un lavoro di messa in rete dei servizi e delle opportunità, un sostegno alla quotidianità che, anche tramite una presenza costante, che consenta ai residenti di riappropriarsi dei luoghi del loro abitare e sperimentare un rinnovato senso di appartenenza.

Il Comune ritiene quindi di sperimentare un intervento innovativo, il portierato sociale, sulla base di analoghe esperienze portate avanti in Italia nell'ultimo decennio, ma non ancora modellizzate; si tratta infatti di interventi fortemente caratterizzati dall'essere disegnati e tagliati per il territorio su cui sono sperimentati; scontano quindi un'ampia variabilità di contenuti, ma questa caratteristica risulta imprescindibile e costitutiva nonché predittiva di successo del progetto.

Si tratta di leggere le microaree "Casoni" e "via Gramsci" come ecosistemi sociali a tutto tondo e definire un insieme di contenuti - che vadano oltre i servizi attualmente in azione nelle zone indicate - per rispondere in maniera innovativa a bisogni, nuovi e vecchi, in una prospettiva evolutiva e generativa del sistema di welfare.

Dal percorso sopra descritto, di cui si dà conto nel fascicolo di lavoro allegato al presente avviso, sono inoltre state formalizzate collaborazioni con ITEA S.p.a. e con FCSC che, verificata l'unità di intenti e il convergente interesse pubblico, hanno messo a disposizione risorse per la realizzazione dell'intervento, in particolare gli spazi fisici necessari per dar corpo ai Portierati sociali, e FCSC anche risorse finanziarie.

L'innovatività e la sartorialità dell'intervento, la costitutiva dimensione territoriale, la presenza di altri partner istituzionali (ITEA, FCSC), la flessibilità/modulabilità nei tempi di esecuzione dell'intervento, sono le variabili che, anche tenuto conto di quanto previsto dalle Linee Guida sulle modalità di finanziamento e affidamento di servizi e interventi socio-assistenziali in provincia di Trento, approvate con deliberazione della Giunta provinciale 548 del 17/04/2025, hanno portato alla scelta dello strumento della coprogettazione.

## **OGGETTO**

Il portierato sociale è uno spazio fisico e relazionale di accompagnamento all'abitare che rappresenta al contempo un hub dei servizi e degli attori del territorio, un luogo di cura, sostegno e sviluppo delle relazioni di vicinato tra le persone che abitano i complessi residenziali e uno spazio di comunità che, a cerchi concentrici, sia capace di coinvolgere con un ruolo attivo gli abitanti del quartiere, sostenendone l'iniziativa; le funzioni del portierato sociale devono svilupparsi secondo le tre direttrici principali di seguito indicate, per le quali si individuano, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alcune azioni attese:

- A. il/la portier@ opera per la costruzione e promozione di reti territoriali, fungendo da snodo e mediatore tra:
  - a. i cittadini delle aree interessate dai progetti;
  - b. i servizi coinvolti (Fondazione Crosina Sartori Cloch, ITEA, ASUIT - CSM, Unità dipendenze, ... - Servizi Sociali, Servizio Transizione ecologica, Polizia locale, Scuole, ecc.), in un'ottica di territorializzazione degli stessi e di prossimità, anche ospitandoli presso gli spazi dei portierati;

- c. le realtà del terzo settore e i gruppi organizzati operanti nei contesti individuati;
  - d. gli altri portatori di interessi (amministratori condominiali, parrocchia, Farmacie Comunali S.p.a, ecc).
- B. Il/la portier@ realizza attività di micro-supporto alla quotidianità, il cui accesso è libero e gratuito, in particolare a favore delle persone residenti nei complessi residenziali interessati (presidio, consegna modulistica e supporto pratiche, facilitazione digitale, ritiro corrispondenza, ecc.).
- C. Il/la portier@ favorisce la creazione di un spazio aperto e accogliente, sicuro, generativo, attraverso attività di facilitazione delle relazioni e mediazione dei conflitti, supporto alle attività collettive ed inclusive proposte da abitanti, cittadini del quartiere, organizzazioni - in particolare rivolte alla cura del bene comune -, gestione di un calendario attività/eventi ecc.
- D. Le attività del portiere dovranno essere precedute ed accompagnate da un'azione costante di conoscenza ed analisi del contesto, condivisa con i partner di progetto; inoltre il portiere dovrà curare la promozione e comunicazione delle attività realizzate nonché la valutazione permanente dei risultati dell'intervento, anche in termini di processo.

### **TEMPI E SPAZI**

(cfr. Allegato 1 per fotografie e planimetrie)

La sperimentazione progettuale prevede una durata iniziale di poco più di 3 anni, a partire dall'autunno 2026 e fino al 31/12/2029.

Il progetto troverà "casa" in due spazi fisici - le portinerie - individuati:

1. presso il quadrilatero dei Casoni, in una porzione di stabile centrale, a piano terra, complanare e simmetrica a quella attualmente occupata dal circolo anziani. Lo spazio si sviluppa su una superficie complessiva pari a 174 mq ed è suddiviso in 3 locali, a cui si può accedere attraverso tre diverse entrate; è dotato di bagno. Il locale, in proprietà di I.T.E.A. S.p.A. ed in comodato gratuito al Comune di Trento, sarà messo a disposizione da quest'ultimo al soggetto attuatore.
2. Presso il condominio di proprietà della Fondazione CSC in via Gramsci, 36. Il locale destinato a portineria sociale occupa una superficie pari a 36 mq, si trova al piano terra, accanto all'entrata principale dell'edificio e dispone di porte che si aprono sugli spazi esterni verso est e verso l'atrio dell'edificio. È possibile l'uso di un bagno in accordo con le realtà associative che svolgono le proprie attività negli spazi adiacenti. Il locale è messo a disposizione da Fondazione in comodato gratuito direttamente al soggetto attuatore.

L'arredo così come la gestione di entrambi gli spazi, comprese le pulizie e gli oneri relativi alla sicurezza, sono di competenza del soggetto attuatore.

Comune di Trento e Fondazione CSC potranno eventualmente mettere a disposizione tavoli, sedie, armadi su richiesta del soggetto attuatore coerentemente con lo sviluppo del progetto definitivo nella prima fase di coprogettazione e del monitoraggio e la ridefinizione di aspetti attuativi nella seconda fase.

## **OBIETTIVI E MACROAREE DI ATTIVITÀ**

La coprogettazione ha per oggetto la definizione di iniziative, interventi e attività, anche di natura sperimentale e innovativa, attraverso l'attivazione di due Portierati sociali capaci di costruire ecosistemi di prossimità tramite una gestione sociale e territoriale dell'abitare.

L'attività di portierato sociale ha casa in uno spazio fisico riconoscibile e strategico, da cui parte l'azione quotidiana di prossimità del/la portier@, che lavora sul tessuto relazionale a partire dal vicinato fino a coinvolgere, in prospettiva, le aree immediatamente limitrofe e il quartiere.

Lo spazio è modulare e dinamico, si struttura e si destruttura a seconda della funzione che svolge e delle persone che accoglie: da portineria di condominio, a "succursale" di servizi socio-sanitari, digitali, informativi, da spazio di incontro e scambio più intimo, a sede di attività socializzanti collettive - informative, ludiche, creative... - capaci di coinvolgere con un ruolo attivo gli abitanti dei complessi residenziali e, procedendo a cerchi concentrici, del quartiere.

Gli obiettivi generali del progetto sperimentale sono:

- migliorare la vivibilità e il benessere degli abitanti dei due complessi residenziali;
- prevenire e affrontare, anche attraverso la collaborazione con i servizi competenti, situazioni di fragilità, vulnerabilità, disagio socio-sanitario, economico e culturale;
- favorire e sostenere reti territoriali con soggetti formali e informali, pubblici e privati che possano collaborare sia come reti di protezione rispetto alle fragilità presenti, sia più in generale mirando alla valorizzazione delle diversità e allo sviluppo di comunità;
- facilitare, promuovere e supportare forme di partecipazione, di cittadinanza attiva, di cura dei beni comuni degli abitanti dei complessi residenziali e dei quartieri.

Nell'ottica di raggiungere questi obiettivi, il portierato sociale opera con continuità e quotidianamente in alcune macroaree di attività, proposte qui di seguito a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Conoscenza del contesto e presenza (conoscenza dei residenti, delle fragilità e delle risorse presenti, rilevazione dei bisogni e delle istanze, mappatura delle organizzazioni che operano nelle aree...)
- Supporto allo sviluppo di relazioni e mediazione dei conflitti
- Costruzione e promozione di reti territoriali con e tra cittadini, società civile organizzata, servizi (Servizi sociali; ASUIT, Centro di Salute Mentale, e Unità dipendenze; Dolomiti Ambiente; Forze dell'ordine; scuole e servizi educativi; servizi di promozione e tutela gestiti da ETS...), altri portatori di interesse...
- Attività di supporto alla quotidianità, in particolare a favore delle persone residenti nei complessi residenziali interessati (informazione, segretariato sociale "leggero", orientamento ai servizi, supporto pratiche, facilitazione digitale, mediazione linguistica, ritiro corrispondenza, ...)
- Supporto all'abitare: accoglienza di nuovi residenti, facilitazione della conoscenza e del rispetto delle regole, promozione di una cultura della cura degli spazi comuni (es. corretta raccolta differenziata, gestione dei rifiuti)

- Collaborazione con e accoglienza di operatori di altri enti (es. fiduciari ITEA, infermieri di comunità, assistenti sociali) in un'ottica di prossimità, accessibilità e territorializzazione dei servizi
- Promozione e supporto ad attività collettive, anche proposte da abitanti, cittadini del quartiere, organizzazioni per favorire l'incontro e la socialità, in particolare tra generazioni e culture diverse
- Gestione di un calendario di attività/eventi e di coordinamento dello spazio
- Gestione dello spazio
- Comunicazione e promozione del Portierato, delle sue funzioni e delle attività programmate
- Monitoraggio e valutazione delle attività progettuali

La realizzazione degli obiettivi progettuali dipende in modo cruciale dalla costanza e continuità della presenza negli spazi di portineria. Si ritiene perciò necessaria una copertura quotidiana, distribuita lungo tutto l'arco della giornata, e differenziata sui due spazi secondo le esigenze dei due contesti, in ragione di circa due terzi della presenza complessiva presso i Casoni e del restante terzo presso via Gramsci; la presenza può inoltre essere garantita anche attraverso la condivisione degli spazi con altri servizi, attività o proposte e la loro messa a disposizione, previo accordo con il Tavolo di coprogettazione, a gruppi, associazioni, organizzazioni per la realizzazione di attività coerenti con le finalità del progetto, promuovendo un approccio di corresponsabilizzazione e autonomia.

Gli obiettivi sopra elencati e la natura ibrida e mutevole dello spazio sono certamente fattore di arricchimento e punto di forza del progetto, ma si ritiene utile affiancare agli obiettivi progettuali un focus specifico di analisi e governo delle possibili criticità dettate dalla natura della sperimentazione e dal contesto socio-economico delle microaree individuate. Dispersione delle energie, tendenze centrifughe, perdita di focus, molteplicità di funzioni attivate possono essere fattori di rischio, come la duplicazione o la sovrapposizione del servizio o di iniziative già in essere. Infine si vuole evidenziare e porre attenzione alla gestione delle relazioni e delle aspettative degli inquilini e dei cittadini. Si chiede di conseguenza di analizzare fin dall'inizio le possibili tendenze e criticità e dotarsi di strumenti per permettere di trasformare la complessità e la natura ibrida dello spazio in una reale risorsa, mantenendo coerenza ed efficacia nell'azione progettuale

### **RISORSE UMANE**

Il Portierato sociale opera attraverso la figura del "portiere sociale", un professionista o, meglio, un'equipe di professionisti del Terzo Settore che conosce e comprende il contesto, diventa riferimento e snodo relazionale con le persone e tra queste e i servizi e le organizzazioni, lavora per l'empowerment e la crescita delle persone.

Il/la portier@ è un operatore di prossimità che funge da "antenna" e "ponte" sul micro-territorio, riconosciuto e legittimato dai cittadini, dalle Istituzioni e dai gestori di servizi. Non lavora da solo per affrontare i problemi, non si sostituisce ai servizi specialistici, ma attiva collaborazioni e abilita i residenti a prendersi cura del proprio contesto, anche valorizzando le risorse già presenti nel quartiere.

Al fianco dell'equipe del Portierato collaborano operatori di altri servizi, volontari, cittadini attivi. Possono essere attivati progetti di tirocinio e servizio civile universale provinciale.

## **GOVERNANCE**

La governance del progetto si basa su una collaborazione strutturata tra il Comune di Trento, i due principali partner, la Fondazione CSC e l'Istituto Trentino per l'Edilizia Abitativa (ITEA), e l'ente gestore, articolata su più livelli al fine di garantire coerenza strategica, efficacia operativa e radicamento territoriale. A livello istituzionale, viene formalizzata una cabina di regia composta dai rappresentanti dei quattro enti che cura l'indirizzo strategico, il coordinamento complessivo e l'allocazione delle risorse, attraverso incontri periodici semestrali orientati alla verifica dello stato di avanzamento e alla definizione delle linee di sviluppo.

A questa si affianca il tavolo di coprogettazione - che coinvolge i referenti progettuali designati dal Comune di Trento, Fondazione CSC e ITEA e il soggetto gestore - aperto su richiesta a nuovi partner o cittadini, con il compito di tradurre gli indirizzi strategici in azioni concrete, monitorare l'andamento delle attività e presidiare i processi di raccolta, aggiornamento e condivisione delle informazioni e, al fine di mantenere una stretta aderenza delle risposte ai bisogni, intervenire nell'affinamento del progetto in relazione ad elementi emergenti in corso di sviluppo del percorso.

Elemento centrale del modello è il presidio territoriale, che garantisce una presenza costante degli operatori nelle microaree coinvolte e favorisce un dialogo diretto con i cittadini e le realtà coinvolte. In questo ambito si attivano forme partecipative diversificate, pensate per intercettare bisogni, raccogliere feedback e promuovere un coinvolgimento attivo della comunità locale anche in sede di tavolo di coprogettazione.

## **MONITORAGGIO E VALUTAZIONE**

Il sistema di monitoraggio è concepito come un processo continuo e integrato, basato sulla raccolta sistematica di dati quantitativi e qualitativi relativi all'accesso e all'utilizzo dei servizi, al grado di soddisfazione degli utenti e agli impatti sociali generati, in termini ad esempio di rafforzamento della coesione sociale o di riduzione delle situazioni di fragilità.

Al fine di coinvolgere cittadini e territorio nel processo di monitoraggio e valutazione, potranno essere previsti a titolo esemplificativo e non esaustivo incontri pubblici di quartiere, focus group tematici, interviste... Agli indicatori e strumenti di rilevazione di dati qualitativi dovranno essere affiancati indicatori e strumenti di rilevazione quantitativa, come questionari e sondaggi, anche digitali, utili a monitorare il livello di soddisfazione

L'intero impianto dovrà essere progettato con una logica di scalabilità, prevedendo fin dall'avvio la possibilità di replicare il modello in altre microaree della città. In questa prospettiva, particolare attenzione dovrà essere dedicata alla sistematizzazione degli strumenti, alla definizione di indicatori condivisi e alla documentazione delle esperienze maturate, così da rendere trasferibili in altri quartieri della città di Trento le soluzioni sviluppate e adattarle alle specificità del territorio.