

---

**Progetto sperimentale di  
PORTIERATO SOCIALE**  
Area ex ITALGAS  
Via Faà di Bruno – Corso Farini  
**BANDO AGENZIA TERRITORIALE PER LA CASA – TORINO (ATC)**



**Zenith - Società Cooperativa Sociale**

**SEDE LEGALE**

Corso Francia 291 - 10139 Torino  
tel. 011-6989801 Fax:011.7600240

[cooperativazenith@cooperativazenith.it](mailto:cooperativazenith@cooperativazenith.it)

PEC: [cooperativazenith@pec.it](mailto:cooperativazenith@pec.it)

[www.cooperativazenith.it](http://www.cooperativazenith.it)

**Alla cortese att.ne  
Della Dott.ssa Patria Simona  
Agenzia Territoriale per la Casa**

**RELAZIONE RELATIVA AL SECONDO QUADRIMESTRE DEL PROGETTO DI  
PORTIERATO SOCIALE – VIA FAÀ DI BRUNO E CORSO FARINI**

**7 MAGGIO 2017**

**FESTA AFRICANA**

***(organizzata in occasione del Compleanno del Portiere)***



*...organizzata autonomamente e spontaneamente dai condomini che hanno fornito i tavoli e cucinato cibo africano e italiano. Zenith ha partecipato solo con le bevande. Abbiamo mangiato, bevuto, ballato e siamo stati in piacevole compagnia...BELLISSIMA FESTA!*

## ASPETTI QUALITATIVI

### **RUOLO DEI PORTIERI SOCIALI**

Alcuni degli interventi messi in atto nei primi quattro mesi del progetto sono proseguiti anche nel secondo quadrimestre. I Portieri, infatti, hanno continuato ad impegnarsi nello svolgimento di interventi di piccola manutenzione, nella distribuzione della posta ordinaria e nel ritiro delle raccomandate per i condomini che hanno lasciato la delega, nel valutare le diverse richieste di intervento segnalando all'ATC quelle che realmente andavano portate all'Ente. I Portieri vigilano sul movimento di persone ed automezzi nei cortili e sul rispetto delle regole condivise.

Si è potuto osservare che i Portieri stanno progressivamente rafforzando il loro ruolo all'interno dei quattro caseggiati. Pur rimanendo una percentuale di inquilini che continua ad essere di difficile aggancio per diffidenza, scarso interesse nei confronti del posto in cui vive o per timore, abbiamo riscontrato che numerosi abitanti si rivolgono ai portieri che vengono sempre più percepiti come risorsa locale. Costituiscono uno spazio d'ascolto con l'obiettivo non solo di far sentire la persona accolta ma anche, quando possibile, di trovare una soluzione pratica ed efficace ai problemi presentati e, molto spesso, al conflitto espresso (spesso in modo emotivamente forte e senza spazio di negoziazione). In questi frangenti, i Portieri cercano di dare spazi di ascolto e di ridefinizione delle situazioni e di trovare spazi di dialogo tra le parti in loro presenza (intesa come parte terza che evita l'agito – realmente possibile o solo fantasticato). In alcuni casi, vista la complessità e la delicatezza delle situazioni che andavano al di là del problema tra specifici soggetti ma riguardavano la generalità di quella comunità (ad esempio, il rispetto delle regole di civile convivenza, il gioco dei bambini nei cortili o la gestione della sosta delle autovetture nei cortili), non è sempre stato possibile trovare soluzioni definitive o efficaci nell'immediato ma è stato attivato un sistema di azioni (che descriveremo in seguito) che non ha solo permesso la condivisione dei problemi tra i residenti ed una maggiore sensibilizzazione al riguardo, ma ha anche stimolato una più sentita partecipazione e responsabilizzazione degli stessi per quanto riguarda il tentativo di farsi carico della situazione problematica.

### **AZIONI**

#### **RIUNIONI DI SCALA**

Dopo la prima riunione di scala descritta nella precedente relazione, in considerazione anche dei buoni risultati ottenuti, nei mesi di aprile e maggio si è provveduto a fissare e ad organizzare venti riunioni (una per ogni singola scala, più due ripetute). La convocazione è avvenuta tramite avviso scritto inserito nelle buche delle lettere ma anche sollecitando di persona quando si incontravano gli inquilini della scala in cui si sarebbe svolta la riunione. In due casi si è presentato un numero insufficiente di persone per cui si è deciso di riconvocare una nuova riunione; nonostante questo, sono stati comunque due momenti utili perché sono stati l'occasione per parlare con chi era presente, per dare eventuali avvisi e comunicazioni e per confrontarsi circa la presenza di problemi della scala. Le riunioni si sono svolte sempre all'interno della scala, (o all'ingresso o sul pianerottolo; in un caso, invece, una signora ha messo a disposizione la propria casa), in modo tale di poter anche coinvolgere quelle persone che per motivi diversi (lavoro, dimenticanza, disinteresse) rincasavano a riunione già iniziata. Sono sempre state condotte da uno dei due portieri insieme con la coordinatrice del progetto o la legale rappresentante di Zenith. Queste riunioni sono state importanti perché hanno dato la possibilità a Zenith di far comunicare

tra loro persone che in alcuni casi avevano un livello di conoscenza basso o nullo. Sono state anche l'occasione per dare comunicazioni importanti circa, ad esempio, l'intenzione di mettere in atto alcuni tipi di intervento. Sono state un momento significativo perché molte persone, o per la presenza di vicini con cui erano in buoni rapporti o per la formalità della convocazione o per il riconoscimento di un preciso ruolo ai Portieri, si sono sentite libere di esternare la presenza di determinati problemi. Alcuni riguardavano la singola scala (ad esempio, il rumore del portoncino se non viene accompagnato quando lo si chiude, il pelo dei cani lungo le scale, la presenza di infiltrazioni e perdite che hanno danneggiato alcuni alloggi, i rumori che provengono da una determinata casa o i comportamenti poco adeguati di un inquilino), altri invece si riferivano a questioni che coinvolgevano i caseggiati (ad esempio, i bambini che giocando disturbano o che non sono sorvegliati da nessun adulto di riferimento, la poca pulizia dei cortili, la sosta lunga delle macchine all'interno dei cortili, le minacce e le ritorsioni dei ragazzini nei confronti degli adulti, soprattutto anziani, che li hanno magari rimproverati). Il fatto di poter parlare dell'esistenza di alcuni problemi ha spesso permesso alle persone di sentirsi meno sole e più sollevate perché riuscivano a tirare fuori la rabbia o la frustrazione provate e a condividerla con altre. Gli atteggiamenti mostrati durante le riunioni sono stati molteplici: di sfiducia, di forte polemica, di ascolto silenzioso, di timore, di collaborazione e speranza verso il futuro, di rabbia. Durante le riunioni si è discusso anche della pulizia delle scale ed ogni interno ha deciso di adottare la propria modalità di gestione. L'altra questione fondamentale che è stata affrontata è stata la nomina di un referente di scala (descritta qui di seguito).

## REFERENTI DI SCALA

Si è pensato di istituire la figura del referente di scala non solo per agevolare i Portieri nel proprio lavoro per quanto riguarda la comunicazione delle informazioni o la raccolta delle segnalazioni, ma anche per favorire e stimolare la partecipazione dei residenti alla risoluzione dei problemi esistenti (ad esempio, dall'intervento di manutenzione da effettuare alla gestione del gioco dei bambini in cortile o al mantenimento della pulizia degli spazi comuni). Questo anche per sensibilizzare e soprattutto responsabilizzare maggiormente gli abitanti dei caseggiati riguardo alcune problematiche esistenti: si è osservato che spesso le persone si rivolgevano ai Portieri Sociali con l'idea che potessero "miracolosamente" risolvere i problemi al posto loro. I referenti di scala individuati appartengono a etnie, ceti sociali ed età differenti. In alcuni casi ne sono stati eletti due, in altri è stato nominato un vice caposcala.

Una volta individuati i capiscala, si è pensato di convocare una prima riunione (svoltasi in data 31 maggio) a cui partecipassero tutti i referenti di scala. A tale incontro sono state invitate anche alcune persone che, pur non essendo capiscala, ricoprono comunque un ruolo all'interno dei due caseggiati. Ne è seguito un altro, in data 10 luglio, alla presenza del Commissario Rogina del Nucleo della Polizia Municipale di Torino e della collega Dott.ssa Fusero.

Le due riunioni hanno avuto come oggetto il rispetto delle regole, questione spinosa ed elemento di lamentele e di discussioni, talvolta anche accese, tra i residenti. Spesso capitano episodi che creano contrasti all'interno dei caseggiati e per i quali vengono spesso chiamati in causa i Portieri affinché trovino una soluzione al problema. Le questioni su cui si è discusso maggiormente riguardano il gioco dei bambini in cortile (in quale fasce orarie è consentito?), il mancato rispetto delle regole di civile convivenza e la gestione dei rapporti tra abitanti.



Società Cooperativa Sociale  
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

ZENITH SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE  
Sede: via Bellardi, 39 – 10146 Torino  
www.cooperativazenith.it  
e-mail: cooperativazenith@cooperativazenith.it  
posta certificata: cooperativazenith@pec.it  
Tel: 0116989801 – Fax: 0117600240



UNI EN ISO 9001:2008  
Certificato nr. 50 100 98 14 – Rev. 02



Soprattutto durante la prima riunione, svoltasi nell'androne di Via Faà di Bruno alla presenza di una ventina di persone di differente età, sesso, religione, appartenenza etnica, culturale ed economica, si sono potuti osservare una disabitudine al confronto ed una grossa difficoltà a rispettare i turni di parola, a restare seduti e al proprio posto anche se animati, a stare su un tema senza aprirne molti altri. L'aspetto problematico era dato dall'incapacità, diffusa ma non assoluta, di controllare gli impulsi e rispettare le regole del confronto. Le emozioni che circolavano erano diverse (rabbia, frustrazione, impotenza, allegria, protagonismo, gratificazione, speranza).

### **RACCOLTA RIFIUTI**

I Portieri continuano ad impegnarsi direttamente nella gestione dei rifiuti favorendo il corretto smaltimento degli stessi e supportando i residenti nella richiesta di intervento dell'AMIAT per quanto riguarda lo smaltimento dei rifiuti ingombranti. Il cambiamento della normativa dell'AMIAT, però, non consente più di svolgere efficacemente questo servizio: per il ritiro, infatti, occorre fornire il nominativo ed il codice fiscale di una persona residente e spesso i Portieri non riescono a risalire ai soggetti che depositano i mobili in cortile oppure chi compie tale azione non è residente (come ad esempio nel caso di persone appena arrivate oppure ospiti nelle case delle Fondazioni). Alcuni inquilini hanno dato a turno, più volte, i propri dati al Portiere perché provvedesse a chiamare l'AMIAT. Ora, però, quando l'AMIAT riceve dalla stessa persona l'ennesima segnalazione non considera valida la richiesta. Occorrerà pensare ad un sistema di smaltimento diverso.

Nel mese di aprile ogni scala è stata dotata di un cestino di piccole dimensioni che viene regolarmente svuotato dal socio volontario di Zenith sottoposto a misura alternativa alla detenzione tramite l'affidamento in prova ai servizi sociali, che si occupa per tre giorni alla settimana della pulizia dei cortili. Questa iniziativa, molto concreta e che lasciava perplessi tutti (volontari, Zenith e condomini) sulla sua efficacia e sulla tenuta e presenza dei cestini nei portoni, in realtà ha funzionato per gli obiettivi limitati per cui era nata. Non si ottiene di instaurare una cultura della "raccolta differenziata" ma molti rifiuti, al posto di finire in cortile, vengono messi nei cestini. Nonostante ciò, i cortili sono spesso sporchi: Zenith proverà a mettere grossi bidoni per la raccolta indifferenziata direttamente nei cortili. Permane il problema dei rifiuti gettati dai balconi. La collaborazione con la Fondazione Operti è molto buona ed essa ha sostenuto il nostro lavoro inviando ai propri assistiti una lettera di richiamo alle regole fondamentali. I Portieri, quando trovano rifiuti gettati dai balconi, suonano ai vari campanelli della scala in questione chiedendo di evitare quel comportamento. La stessa cosa è stata fatta in un'occasione da due rappresentanti di scala senza l'intervento dei Portieri (un trasloco in cui i condomini in partenza, al posto di usare le scale, preferivano questo sistema). Tutti questi interventi non sono risolutivi del problema e neanche pretendono di esserlo ma, inseriti nel lavoro di educazione ed attivazione dei capiscala, sono tentativi di iniziare ad ipotizzare che, di fronte ad un problema, è possibile attuare un comportamento ed assumersi la responsabilità di una soluzione. Ciò richiede ancora molto la presenza della mediazione dei Portieri soprattutto a fronte del timore di affrontare l'altro per portare il proprio dissenso.

### **RACCOLTA DATI**

Anche nel secondo quadrimestre è proseguita la raccolta dati delle famiglie residenti nei caseggiati. A tale proposito, la programmazione e lo svolgimento delle riunioni di scala hanno permesso ai portieri di

recuperare più facilmente le informazioni sulla composizione dei diversi nuclei familiari. Ad ogni riunione di scala, alle persone che non si erano ancora rivolte in portineria, è stato chiesto di fornire le informazioni necessarie. Solo in un caso è capitato che un condomino si rifiutasse inizialmente di fornire i propri dati al Portiere ma l'intervento relazionale durante la riunione di scala ha creato quel minimo spazio di "fiducia" per cui alla fine la persona in questione ha fornito i propri dati. Anche nelle schede compilate in questo secondo quadrimestre la sezione dedicata alla segnalazione di eventuali problemi è rimasta bianca; le persone hanno sempre preferito discutere a voce delle questioni o durante le riunioni di scala oppure rivolgendosi direttamente ai Portieri. Ad oggi è stato censito circa l'80% degli abitanti. Per la parte mancante si è pensato, a partire dal mese di settembre, di contattare individualmente ogni singola famiglia, provando ad andare direttamente a casa.

Per una più precisa e corretta raccolta dati in questi mesi si è provveduto a contattare e ad incontrare i referenti delle associazioni, delle cooperative e delle fondazioni che gestiscono alcuni alloggi, chiedendo loro di fornire un elenco aggiornato delle persone presenti nelle diverse abitazioni e di comunicarci eventuali cambiamenti. Questo permette, nel caso di nuovi arrivi, di presentarci in tempi brevi dando loro tutte le informazioni necessarie e cercando di diventare per loro, fin dall'inizio, un riferimento a cui rivolgersi in caso di bisogno. Una percentuale così alta ci permette di avviare il lavoro di posizionamento sulle buche delle lettere delle nuove etichette.

## **CRITICITA' AFFRONTATE E STRATEGIE ATTUATE**

### **1) GIOCO DEI BAMBINI IN CORTILE**

Come anticipato in precedenza, il gioco dei bambini in cortile è una questione molto spesso dibattuta e fonte di accesi contrasti tra gli abitanti. Esso è stato l'argomento di cui si è discusso nella prima riunione tra i capiscala, durante la quale sono stati esposti vari e differenti (talvolta anche contrastanti) punti di vista. Al termine di un acceso dibattito sono stati "fissati" alcuni punti: il gioco nei cortili non può essere vietato purché si rispettino gli orari previsti dal regolamento. Alcune persone hanno mostrato più tolleranza per quanto riguarda il livello di "chiassosità" consentito, altre invece erano più dell'idea che i bambini debbano giocare con maggiore tranquillità, tenendo un volume non eccessivo. Si è discusso a lungo degli orari in cui è consentito il gioco in cortile ed anche del fatto che i bambini debbano in qualche modo essere controllati da adulti di riferimento (il proprio genitore o quello di un amico o un vicino di casa). In questi mesi ci sono stati episodi in cui il litigio tra due bambini ha coinvolto in maniera forte anche i genitori arrivando a toni e modi molto aggressivi (che in un caso ha richiesto l'intervento delle Forze dell'Ordine). Si è pertanto discusso del comportamento adeguato da adottare di fronte ad episodi di questo tipo stabilendo che se un bambino si comporta male può essere ripreso da un adulto (purché ciò avvenga con modalità adeguate). La persona adulta può anche decidere di rivolgersi diversamente ai genitori senza però arrivare a minacciare i minori. Quella del gioco dei bambini rimane una questione aperta sulla quale però è stato domandato ai capiscala di essere più presenti ed attivi.

Inoltre, vi era il vissuto comune che, con l'arrivo dell'estate e la chiusura delle scuole, la gestione del gioco in cortile sarebbe diventata una questione di grande conflittualità. In realtà, per gran parte del mese di luglio, i bambini ed i ragazzi erano impegnati nell'Estate Ragazzi (per cui NES ha fatto un lavoro di reperimento risorse ed accompagnamento all'iscrizione) oppure erano in vacanza. Zenith ha

contattato l'Associazione Cubo", che l'anno passato aveva svolto un'attività teatrale all'interno dei cortili, ma non ha riscontrato interesse da parte sua. Anche il reperimento di un campo in cui i ragazzi potessero giocare a calcio senza sostare nei cortili non ha avuto successo. I campi vicini sono di gestione di EDISU: per uno di essi è stato presentato alla Città di Torino un progetto per adibirlo ad area sportiva attrezzata (area davanti a Via Faà di Bruno), mentre per l'altro (di fianco al Polo Einaudi e già attrezzato a campo di calcio) non si è ottenuta risposta. Altri campi di calcio (o anche semplici spazi verdi) di U.S. ACLI o Zenith risultano essere logisticamente troppo lontani. Rispetto, quindi, alla possibilità di organizzare un torneo di calcio, a settembre si valuterà se esistono altre possibilità di realizzare questa iniziativa molto attesa dai ragazzi. Al di là di queste difficoltà, Zenith, durante le fasce orarie previste, ha valutato di coinvolgere alcuni volontari che potessero impegnarsi nell'organizzazione di attività ludiche e ricreative. Per tutto il mese di luglio c'è stata una volontaria che ha prestato servizio tre pomeriggi a settimana (in compresenza con un Portiere): la sua presenza è stata molto importante perché è diventata un riferimento per alcune bambine del cortile. Inoltre, sono stati presi i contatti con l'Agesci (l'Associazione Scout) per svolgere attività di animazione.

## **2) RISPETTO DELLE REGOLE DI CIVILE CONVIVENZA**

Un altro problema diffuso è il mancato rispetto delle regole di civile convivenza. Per tale motivo nel mese di maggio si è fissato un incontro con il Commissario Rogina del Nucleo di Prossimità della Polizia Municipale di Torino, il quale si è reso disponibile ad organizzare un momento formativo rivolto ai capiscala durante il quale affrontare tutta una serie di questioni che, se non gestite correttamente, possono diventare fonte di discussione e di conflitto tra le persone. A giugno Zenith ha incontrato, alla presenza anche del Dott. Darchini e della Dott.ssa Fusero, per definire bene i contenuti dell'incontro di formazione che si è svolto in data 10 luglio presso i locali dell'associazione Nes. Esso ha visto una buona partecipazione dei capiscala che hanno innescato un buon dibattito costruttivo. Il Commissario Rogina, che ha espresso una valutazione positiva sull'incontro, ha rimandato il messaggio che non esistono leggi o autorità in grado di risolvere dall'esterno tutti i problemi (non esistono normative particolari, spesso le questioni riguardano interessi diversi e non diritti e le risorse sono limitate) ma che l'unico percorso possibile è quello della mediazione e del trovare soluzioni condivise. Per molte persone è stata una sorpresa scoprire che quelli che loro consideravano diritti assoluti e per cui un'autorità superiore avrebbe dovuto intervenire, in realtà, non erano tali. Ipotizziamo, in futuro, di ripetere l'incontro.

## **3) DISTRIBUZIONE GRATUITA DI DERRATE ALIMENTARI**

Il Banco Alimentare che tra dicembre e marzo ha visto una più alta distribuzione di derrate alimentari, nel secondo quadrimestre purtroppo è diminuito poiché l'AGEA (Agenzia per le Erogazioni in Agricoltura) non ha ancora aperto la finestra per presentare una nuova domanda di adesione per richiedere di aumentare il numero delle persone a cui consegnare il "pacco viveri". Ad oggi, l'AGEA non ha risolto il proprio problema, impedendoci di offrire tale servizio. Abbiamo cercato di attivare il servizio GAS (Gruppo Acquisto Solidale) nel Portierato, appoggiandoci alla rete dell'"Alveare", l'associazione attraverso cui vengono attivati punti vendita nei vari quartieri, fornendo la parte logistica a chi collabora con loro. Purtroppo, nella circoscrizione VII, i punti che forniscono tale servizio sono molti e, avendo raggiunto il numero massimo previsto per zona, non è stato possibile per Zenith aderirvi. Farlo, con le sole forze della cooperativa, ci è sembrato poco utile a fronte di una valutazione dei costi-benefici.

Si è però provveduto a prendere i contatti con i responsabili di un supermercato della zona per sondare la possibilità di avviare una collaborazione con loro per quanto riguarda la distribuzione gratuita di alimenti invenduti prossimi alla data di scadenza e che verrebbero altrimenti buttati via dal supermercato. Siamo in attesa di una risposta.

Infine, sono stati presi i contatti con i promotori del progetto “Fa bene!” che è nato con l’obiettivo di recuperare le eccedenze alimentari invendute e le donazioni spontanee degli acquirenti all’interno dei mercati rionali (ad esempio, quello di Corso Chieti che si trova a poca distanza dalle case Ex Italgas) e di gestirne la redistribuzione a famiglie in difficoltà economica, in cambio di azioni di “restituzione” nella comunità locale. Siamo in attesa di capire la reale fattibilità di tale collaborazione.

#### **4) BOLLETTINO “CHE FARE”**

E’ stato stampato e distribuito il primo numero del bollettino “Che fare” che non ha riscosso però grande successo. Nonostante gli inviti, le persone non sembrano essere interessate a portare materiale e, utilizzare questo strumento unicamente per comunicare degli avvisi o le buone pratiche dei cortili, appare inutile e controproducente. Zenith non ha abbandonato l’idea chiedendosi se esso sia lo strumento migliore (oppure utilizzare dei social network visto che il livello di diffidenza nei confronti del progetto si è molto abbassato) e come poterlo rendere più efficace rispetto all’obiettivo di creare comunità.

#### **5) GESTIONE SOSTA AUTOVETTURE NEI CORTILI**

Come già accennato nella precedente relazione, Zenith si è attivata nella distribuzione dei pass. La comunicazione è avvenuta prima informalmente, iniziando a parlarne durante le riunioni di scala. Poi è stata affissa una locandina sul portoncino di ogni singola scala in cui si invitavano i residenti a presentarsi dai due portieri sociali per la distribuzione del nuovo pass, per avere il quale bisogna lasciare il numero di cellulare, il modello della macchina e la targa. Questo permetterà solo ai residenti di lasciare la macchina parcheggiata temporaneamente nel cortile (carico-scarico, sosta un paio d’ore,...) e, comunque, dopo una certa ora (le 18), quando i posti all’esterno dei caseggiati si sono liberati (molti di essi sono occupati dagli studenti dell’Università), tutti dovranno parcheggiarla fuori. Per le macchine presenti, se saranno dotate di pass, sarà facile intercettare i proprietari. Per gli altri dovrebbe essere sufficiente un richiamo con riferimento ad una norma indicata dal Commissario Rogina.

#### **6) RITIRO BICICLETTE ABBANDONATE**

Nel mese di luglio è stato risolto il problema delle biciclette abbandonate che versavano in condizioni pessime. Zenith ha contattato la ciclo officina “Officine Creative”, sita presso la casa di quartiere Cecchi Point, la quale si è resa disponibile a venire a prendere le biciclette vecchie e tutte rotte per risistemarle ove possibile oppure per riutilizzare i pezzi di recupero. Dopo aver dato comunicazione tramite affissione di avviso su ogni singolo portoncino, si è proceduto con il ritiro delle biciclette abbandonate. In questo modo sono stati liberati degli spazi di parcheggio per chi volesse utilizzare la sua bicicletta senza doverla prelevare dalla propria cantina.

#### **RAPPORTI CON ALTRE ORGANIZZAZIONI**

Durante il secondo quadrimestre Zenith ha continuato ad incontrare i partner e le risorse sul territorio già attive al momento dell’avvio del suddetto progetto.

Si è intensificata la collaborazione con l'associazione Nes, con cui si sono svolti diversi incontri per affrontare questioni di varia natura. Ad esempio, la soppressione legislativa dei voucher ha generato grosse difficoltà poiché non ha più permesso di coinvolgere alcuni residenti, che versano in gravi difficoltà economiche, in attività di pulizia degli spazi comuni (come invece è avvenuto nel mese di febbraio c.a.). A seguito delle nuove disposizioni in vigore dal 10 luglio u.s. (che impediscono a Zenith di poter utilizzare questa modalità di retribuzione straordinaria ed occasionale), abbiamo sottoscritto con Nes un contratto di collaborazione: Zenith resta detentrica di tutti gli aspetti del progetto e Nes, a fronte di un contributo da parte nostra (grazie al budget finanziato per l'erogazione dei voucher), si occupa di organizzare l'attività della pulizia dei cortili, degli androni e dei marciapiedi esterni che costeggiano i caseggiati, due volte al mese nel periodo agosto-novembre 2017 (con l'idea, qualora ce ne fosse la possibilità, di proseguire questo tipo di intervento anche successivamente), offrendo ad alcune persone la possibilità di essere impegnate in tale attività.

Come già descritto in precedenza, si sono svolti incontri con tutte le associazioni, le cooperative e le fondazioni che gestiscono degli alloggi all'interno dei due cortili (Fondazione Operti, Cooperativa Orso, Fondazioni Costruire insieme e Specchio dei tempi).

Si sono svolti anche degli incontri con il Nucleo di Prossimità della Polizia Municipale di Torino, il Sermig, la Consulta per le persone in difficoltà, la Ciclo-Officina Officine Creative, l'AGESCI per approfondire la possibilità di un'eventuale collaborazione (con alcuni, come descritto in precedenza, è stata anche attuata). Si mantengono regolari contatti con l'assistente sociale dell'UEPE che segue il signore in misura alternativa alla detenzione che si occupa della pulizia dei cortili.

### **Rapporti con ATC**

La collaborazione di Zenith con ATC è costante e continua. Essa si svolge su un piano di confronto, di scambio di informazioni e di indirizzo – da parte di ATC – su quali sono i soggetti/uffici che sulle differenti problematiche possono essere coinvolti. Essenziale è anche l'analisi congiunta delle situazioni difficili e il problem solving condiviso e concordato (rispetto situazioni relative alla manutenzione, alle regole, di carattere relazionale con gli inquilini nonché di strategie adeguate rispetto alle modalità di coinvolgimento delle risorse partner).

Il sostegno attivo di ATC al progetto permette di evitare situazioni di manipolazione, triangolazione volte ad indebolire il ruolo dei Portieri Sociali; di sostenere una parte rispetto un'altra e di minare la loro possibilità di intervenire. Inoltre, conferisce potere a quella presenza e al ruolo, ridimensionando la sensazione di "solitudine" nei frangenti più difficili di scontro sociale.

### **SUGGERIMENTI/ CONCLUSIONI**

Ad oggi, Zenith ritiene che il lavoro più importante sia quello con i capiscala. Se questo gruppo potesse ottenere riconoscimento e legittimazione (data anche dal fatto che la persona non è da sola ma ha altri che la sostengono/mediano rispetto i suoi interventi), collaborando con il Comitato Inquilini che opera su altri aspetti specifici di relazione con ATC, potrebbe portare avanti, anche se in parte, il lavoro attualmente svolto dai Portieri Sociali che non hanno né l'obbiettivo, né la possibilità (e neanche sarebbe opportuno) di continuare l'intervento per un lungo tempo. I capiscala sono, ognuno a loro modo, i leader di quel microcosmo: sono coinvolti o vogliono esserlo e hanno accettato spontaneamente di "provare a fare qualcosa". Chiaramente, devono essere sostenuti e accompagnati in questo percorso ma, tra tutti, questo ci sembra essere l'intervento più complesso ma anche con gli effetti più efficaci rispetto ad un cambiamento.



Società Cooperativa Sociale  
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

ZENITH SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE  
Sede: via Bellardi, 39 – 10146 Torino  
www.cooperativazenith.it  
e-mail: cooperativazenith@cooperativazenith.it  
posta certificata: cooperativazenith@pec.it  
Tel: 0116989801 – Fax: 0117600240



UNI EN ISO 9001:2008  
Certificato nr. 50 100 98 14 – Rev. 02

Vogliamo mettere in rilievo un episodio: in una scala, dove ci sono conflitti di varia natura soprattutto tra due persone, per assenza, atteggiamento negativo o disinteresse degli altri condomini è stato eletto un caposcala. Altri inquilini, in seguito alle riunioni fatte (a cui hanno chiesto di partecipare individualmente e a cui non è stato dato il consenso), hanno messo in discussione tale nomina, portando problemi di varia natura. Si è fatta una riunione con tutti (estremamente animata e con un livello di tensione alto), in cui c'è stato un attacco generale al progetto, ai portieri, al caposcala, all'ATC e portando l'idealizzazione dei tempi in cui era un condominio Italgas. Al termine, si è raggiunto l'accordo di avere due rappresentanti di scala che, rispetto a varie considerazioni (che non descriviamo in questa sede) appare la soluzione migliore e che sembra aver messo d'accordo tutti.

Questo episodio racconta come tale iniziativa, che potrebbe avere un valore solo di superficie, in realtà stia producendo dei movimenti anche ad un livello diverso che, in quel contesto, va guidato e tutelato.

La difficoltà più grande che incontra l'équipe, in modo non assoluto né generalizzato, è quella del far fronte all'atteggiamento del "tanto non cambia niente!"; alla richiesta di schierarsi in continuazione a favore di uno, contro un altro (dove i contenuti del conflitto o gli schieramenti sono sempre mutevoli); di trasformarsi nell'autorità che dà le regole (e, a parte alcune di buon senso, altre sono totalmente soggettive e non considerano differenze culturali, di età, di strumenti e possibilità a disposizione del singolo) con la richiesta ai portieri di vigilare e controllare nei termini di essere il "braccio armato" delle diverse posizioni, nell' "ora" e "subito" e nell'atteggiamento di scaricare sui Portieri la responsabilità totale di modificare le cose (in modo miracoloso).

D'altro canto, a solo otto mesi dall'avvio del progetto, molte persone dicono che "le cose vanno meglio!" e, nel contesto descritto, ci sembra che inizi ad esserci un'apertura, un'attenzione a quello che il Progetto può offrire.



Società Cooperativa Sociale  
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

ZENITH SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE  
Sede: via Bellardi, 39 – 10146 Torino  
www.cooperativazenith.it  
e-mail: cooperativazenith@cooperativazenith.it  
posta certificata: cooperativazenith@pec.it  
Tel: 0116989801 – Fax: 0117600240



UNI EN ISO 9001:2008  
Certificato nr. 50 100 98 14 – Rev. 02

## DATI QUANTITATIVI

VOCI	DATI 1/5/17- 31/7/17 (secondo quadrimestre)	DATI 1/12/16 (primo quadrimestre)	DATI 1/12/17 – 31/7/17 (2/3 del percorso)
<b>Giornate di presenza</b>	Aprile: 23 giorni Maggio: 26 giorni Giugno: 24 giorni Luglio: 26 giorni TOTALE: 103 GIORNATE	107 GIORNATE	210 GIORNATE
<b>Orario di lavoro risorse occupate</b>	I portieri sociali continuano ad osservare il seguente orario, per un totale di 36,5 ore/sett.li: Lun:7.30-12.30/17.30-19.30 Mart: 7.30-10.30/15.30-19 Merc: 7.30-12.30 Giov: 7.30-10.30/15.30-19 Ven: 7.30-12.30/16.30-19 Sab: 16-20 Tot 481 ore Sono aumentate a 5 ore/sett.li le ore di coordinamento (Sara Guasco): tot. 65 ore M. Piera Mondo: 50 ore (progettazione, relazioni e partecipazione riunioni di scala e rappresentanti scale) G. Corallo: 66 ore pulizia cortile P.F.: 24 ore (animatrice ragazzi – solo luglio) TOT.: 686 ORE NEL PERIODO	TOT. 642 ORE NEL PERIODO	TOT. 1328 ORE NEL PERIODO
<b>Numero di eventi sociali organizzati</b>	Riunioni di scala effettuate: 21 (di cui una straordinaria) Riunioni con i capiscala organizzate: 2, di cui una alla presenza del Nucleo di Prossimità del Corpo di Polizia Municipale di Torino		



Società Cooperativa Sociale  
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

ZENITH SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE  
Sede: via Bellardi, 39 – 10146 Torino  
www.cooperativazenith.it  
e-mail: cooperativazenith@cooperativazenith.it  
posta certificata: cooperativazenith@pec.it  
Tel: 0116989801 – Fax: 0117600240



UNI EN ISO 9001:2008  
Certificato nr. 50 100 98 14 – Rev. 02

	Ritiro Biciclette abbandonate da pare di Officine Creative: 1 Partecipazione a 2 eventi (Festa Africana e pulizia collettiva dei cortili) TOT: 6	TOT.: 5	TOT. 11
<b>Numero di pacchi ricevuti (posta, corrieri)</b>	16	37	TOT. 53
<b>Ritiro e consegna posta ordinaria e raccomandate</b>	Tutti i giorni feriali	Tutti i giorni feriali	Tutti i giorni feriali
<b>Numero di pacchi viveri consegnati alle famiglie bisognose</b>	1	42	43
<b>Consegne di approvvigionamenti vari (vestiti, suppellettili, giochi, libri, materiale scolastico, attrezzi sportivi)</b>	+ 20	+ 20	+ 40
<b>Numero di interventi manutentivi o a supporto di piccole manutenzioni effettuati</b>	12	43	55
<b>Gestione delle attività di sgombero del parcheggio interno in occasione dell'abbattimento di un albero</b>	1	2	3
<b>Numero di passaggi allo sportello ascolto</b>	21	45	66
<b>Numero di segnalazioni all'AMIAT per il ritiro di rifiuti ingombranti</b>	17	27	44



Società Cooperativa Sociale  
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

ZENITH SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE  
Sede: via Bellardi, 39 – 10146 Torino  
www.cooperativazenith.it  
e-mail: cooperativazenith@cooperativazenith.it  
posta certificata: cooperativazenith@pec.it  
Tel: 0116989801 – Fax: 0117600240



Italia

UNI EN ISO 9001:2008  
Certificato nr. 50 100 98 14 – Rev. 02

<b>Numero di segnalazioni effettuate personale ATC</b>	30	51	81
<b>Raccolta dati tra inquilini</b>	123 schede compilate su 156 La raccolta dati ha coinvolto circa l'80% degli abitanti	30% raccolta dati tra gli abitanti	80%
<b>Assistenza uso PC per formulazione cv, domande INPS, richieste di lavoro</b>	9 persone coinvolte	7	16
<b>Numero di problemi risolti</b>	22 12 di manutenzione 10 di altra natura	53	75
<b>Numero di richieste di intervento da parte di eventuali inquilini</b>	30	68	98
<b>Numero di chiamate ai vigili</b>	0	0	0
<b>Numero di sopralluoghi</b>	38	17	55
<b>Numero di riunioni con altri stakeholders</b>	16 (sermig, fondazione operti, consulta persone in difficoltà, nucleo di prossimità x 2, nes x 3, orso x 3, costruire insieme x 3, specchio dei tempi x 2) + 1 fissata (scout)	7	23
<b>Pulizia dei soffitti degli androni</b>	2	0	2
<b>Numero di pass per la gestione della sosta all'interno dei cortili</b>	18 distribuiti	0	18
<b>Distribuzione del bollettino interno "Che fare?"</b>	156 copie distribuite	0	156



Società Cooperativa Sociale  
Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale

ZENITH SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE  
Sede: via Bellardi, 39 – 10146 Torino  
www.cooperativazenith.it  
e-mail: cooperativazenith@cooperativazenith.it  
posta certificata: cooperativazenith@pec.it  
Tel: 0116989801 – Fax: 0117600240



Italia

UNI EN ISO 9001:2008  
Certificato nr. 50 100 98 14 – Rev. 02

<b>Stampa ed affissione avvisi e comunicazioni</b>	19 copie affisse sui portoncini di ogni singola scala con le regole di buon vicinato 19 copie affisse ritiro biciclette abbandonate 19 copie affisse ritiro pass per sosta all'interno dei cortili 25 copie distribuite sulle Regole Condominio elaborato da ATC-Corpo dei Vigili di Prossimità e Zenith  Tot.: 82 copie	0	82
--	---	---	----

*Cogliamo, con tale relazione, l'occasione per ringraziare la Dott.ssa Patria e il Dott. Darchini per il sostegno e l'aiuto solerte e concreto ricevuto: questo progetto, senza la collaborazione effettiva dell'ATC, non avrebbe alcuna possibilità di successo. Quindi, un grazie sincero al di là del contesto in cui esso è inserito.*

Torino, 29 agosto 2017

Walter Bosco  
Antonino Schepis  
Sara Guasco

Il legale rappresentante di Zenith SCS: Maria Piera Mondo