

## SCHEDA RELAZIONE DEL PROGETTO

### Premio Innovazione nei Servizi Sociali. Città di Rimini. Sesta Edizione.



<b>DATI IDENTIFICATIVI PER L'ISCRIZIONE</b>	
<i>Titolo del progetto</i>	CREDITO SULLA FIDUCIA
<i>Ente proponente</i>	COMUNE DI PARMA
<i>Settore/Ufficio proponente</i>	SETTORE SOCIALE
<i>Indirizzo (Via, Cap, Città, Provincia)</i>	LARGO TORELLO DE' STRADA, 11/A
<b>RELAZIONE DI PROGETTO</b>	
(max 10 cartelle, ciascuna di non oltre 2500 caratteri spazi inclusi)	
<p><b>N.B.</b> Realizzare la relazione descrittiva del progetto nelle pagine seguenti attenendosi all'indice proposto.</p>	
La relazione dovrà essere redatta in Corpo 12, Carattere Times New Roman, e la lunghezza non dovrà superare le 10 cartelle/pagine, ciascuna di non oltre 2500 caratteri spazi inclusi.	

**TITOLO**

CREDITO SULLA FIDUCIA

**TEMPI***Data di avvio*

GIUGNO 2006

*Data (prevista) di conclusione*

In essere Convenzione triennale con scadenza a dicembre 2010

**INTRODUZIONE***Destinatari*

Famiglie o singole persone in situazione di difficoltà economica temporanea che, di norma, non sono in carico ai Servizi territoriali per forme di sostegno economico, e che si presumono in grado di garantire la solvibilità.

*Contesto*

La città di Parma presenta, nel suo complesso, una situazione economica positiva: tuttavia, l'evoluzione delle esigenze delle famiglie e dei singoli fa sì che oggi si configurino nuove e diverse sfaccettature di bisogno sociale rispetto al passato. Se una fascia di popolazione, fortunatamente circoscritta, manifesta evidenti situazioni di disagio economico, sociale e relazionale e può contare sull'ampia gamma di servizi cittadini (dai contributi economici, all'accoglienza, alla casa, al supporto socio-educativo), resta oggi non adeguatamente soddisfatta la domanda di un crescente numero di famiglie e di singoli.

Cresce, infatti, il numero di coloro che, pur in possesso di casa, lavoro e di un'adeguata rete relazionale, presentano segni di fragilità economica e manifestano incapacità a far fronte alle diverse esigenze della vita quotidiana, soprattutto quando si manifestano contingenze impreviste.

Si tratta di persone e famiglie che possono rischiare di vedere rapidamente degenerare la propria situazione e passare da una condizione di cosiddetta "normalità" a quella di "disagio". Per sostenere queste persone e famiglie che normalmente non usufruiscono di contributi di natura assistenziale è nato, nel 2006, il progetto "Credito sulla fiducia".

*Breve descrizione del servizio se esistente*

Il progetto Credito sulla fiducia consiste in un prestito agevolato a tasso zero, che può essere restituito in un massimo di quattro anni.

Il Comune di Parma ha attivato specifica Convenzione con l'Istituto di credito cittadino Cariparma Credit Agricole che si impegna ad erogare il credito, sino all'esaurimento del budget massimo disponibile stanziato pari sia per l'anno 2007 sia per l'anno 2008 ad € 500.000,00.

Ciascun credito può avere un valore compreso fra € 1.000,00 e € 7.500,00. In situazioni eccezionali può essere erogato un credito sino ad un massimo di € 10.000,00. Il credito deve essere rimborsato dal cittadino all'istituto di credito con frequenza mensile per un periodo non inferiore a 12 mesi e non superiore a 48 mesi.

Nessun interesse grava sul beneficiario del credito, in quanto questo onere è a carico del Comune di Parma.

I cittadini interessati si rivolgono al Comune di Parma, che tramite propri operatori dedicati incontra gli stessi per un colloquio che ha sia caratteristiche informative sia lo scopo di comprendere le difficoltà e la situazione complessiva della persona/famiglia.

Tutte le domande ritirate dagli operatori nel corso dei colloqui sono presentate e sottoposte alla valutazione dei membri di una Commissione istituita ad hoc, che comprende anche la presenza di componenti dell'istituto Bancario.

In caso di valutazione positiva della Commissione il credito viene erogato dall'Istituto Bancario, previa positiva istruttoria effettuata dalla Banca stessa presso la Centrale Rischio.

In caso di valutazione negativa della Commissione, il cittadino riceve apposita comunicazione chiarificatrice dei motivi ostativi all'accoglimento della propria domanda. Il cittadino può presentare osservazioni e chiarimenti, chiedere eventualmente di procedere ad un nuovo colloquio. Nella successiva Commissione viene riesaminata la richiesta alla luce dei nuovi elementi portati dal cittadino.

### *Motivazioni*

Il progetto si propone di offrire, considerata l'estendersi di difficoltà economiche a nuove fasce di popolazione, una opportunità alle famiglie della città che siano in difficoltà nella normale gestione economica del quotidiano a causa di bisogni imprevisti e/o temporanei e in un'ottica non assistenzialistica.

L'intervento si sostanzia in un credito che ha caratteristiche di agilità ai cittadini in temporanea difficoltà, investendo nel rapporto fiduciario con loro, puntando sulla loro affidabilità e sulla restituzione delle cifre anticipate.

### *Analisi preliminari*

Dai dati in possesso dei Servizi Sociali sta diventando significativa la domanda di sostegno economico per fasce di popolazione che non ha le caratteristiche per un intervento di tipo assistenzialistico: ISEE al di sopra delle soglie previste per contributi economici, redditi medi, ma occasionalmente insufficienti per necessità straordinarie/impreviste.

### *Obiettivi*

- Fornire un supporto economico alle famiglie con una modalità che stimola nei destinatari le capacità di sapere utilizzare le proprie risorse, di autostima, nonché di assumersi le proprie responsabilità;
- Supportare la genitorialità;
- Migliorare la qualità della vita;

- Prevenire il disagio;
- Fornire un valido aiuto per fare fronte ad eventi imprevedibili che possono mettere in difficoltà temporanea famiglie prima del tutto autonome;
- Dare un valido sostegno per l'uscita dal percorso assistenziale.

## **COSTRUZIONE E DESCRIZIONE DEL PROGETTO**

### *Metodologia e procedure*

Il cittadino interessato accede ad un primo colloquio informativo e valutativo, durante il quale espone le proprie necessità e presenta la documentazione necessaria. Qualora sia necessario possono essere programmati più colloqui.

Durante il colloquio si valuta il possesso dei requisiti richiesti per le famiglie e le persone singole per accedere al credito. Tali requisiti sono:

- Residenza nel Comune di Parma;
- Possesso per i cittadini extracomunitari del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo ai sensi del D.lgs 286/98 e successive modifiche;
- ISEE del nucleo familiare del richiedente di norma non inferiore a € 4.500,00 e di norma non superiore ad € 20.000,00;
- Non aver avuto: protesti, procedimenti per emissione di assegni a vuoto o altre gravi pendenze giudiziarie;
- Non essere di norma in carico ai servizi sociali per usufruire di aiuti economici;
- Non essere beneficiario di altri crediti similari con rimborso in corso;
- Valutazione delle proprietà del beneficiario: è ammessa la proprietà del solo alloggio occupato dal richiedente; altre frazioni di proprietà o piccole proprietà sono esaminate durante il colloquio ed il successivo

Sempre durante il colloquio si esamina la situazione per la quale il cittadino può richiedere il credito e che sono le seguenti:

- **SPESE PER ALLOGGIO:** (es: arredi, trasloco, migliorie, superamento e eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati secondo quanto previsto da L. 13/89 ecc....);
- **SOSTEGNO ALLA GENITORIALITA':** (es: supporto al mantenimento dei figli, sostegno allo studio, acquisto ausili per figli disabili, spese odontoiatriche diagnosticate dallo specialista, protesi sensoriali ecc...);
- **SPESE LEGATE A PROBLEMI SANITARI** che pesano temporaneamente nel bilancio familiare (temporaneo allontanamento dal lavoro per motivi di cura, cure lontane dal posto di residenza, concorso in spese farmacologiche, ecc....);
- **SUPPORTO ALL'AUTONOMIA** (es: auto per uso personale, formazione professionale, conferimento capitale in società di persone o cooperative, ecc....);

- DIFFICOLTÀ INSORTE A SEGUITO DI SEPARAZIONE (spese legali, nuova abitazione, ecc...);
- EVENTI STRAORDINARI E IMPREVEDIBILI: che alterano temporaneamente le condizioni di sostenibilità economica della famiglia.

Completata l'istruttoria la domanda viene esaminata da un'apposita Commissione costituita dal Direttore del Settore Sociale del Comune di Parma o suo delegato, dal Responsabile dell'Ufficio contributi, da un rappresentante di Cariparma, nonché da altri operatori del Settore Sociale, tra cui gli operatori dedicati ai colloqui.

In caso di valutazione positiva da parte della Commissione, la pratica viene inoltrata a Cariparma che, previo contatto con il cittadino, avvia l'istruttoria di sua competenza, nel rispetto di quanto previsto dal Testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia nonché dalle altre norme legislative e regolamentari vigenti.

In caso di accoglimento definitivo, Cariparma provvede all'erogazione del credito al cittadino.

Il cittadino stipula apposito contratto con Cariparma. A suo carico è la restituzione del credito in rate mensili concordate in sede di colloquio. A carico del Comune di Parma sono gli interessi attualizzati.

In caso di insolvenza, Cariparma ne informa il Comune che, provvede, tramite contatti o colloqui con il cittadino a verificare i motivi dell'insolvenza e le condizioni del beneficiario.

#### *Soggetti coinvolti*

Oltre al Comune di Parma, sono coinvolti Cariparma Credit Agricole s.r.l e Fondazione Cariparma. Fondazione Cariparma ha messo a disposizione del progetto una somma (€ 110.000,00 per ciascuna annualità 2008/2010) a garanzia delle eventuali insolvenze dei cittadini

Cariparma Credit Agricole s.r.l. procede ad erogare, nel più breve tempo possibile, il credito sulla fiducia ai cittadini segnalati dal Comune di Parma

#### *Materiali predisposti*

Atti amministrativi

Progetto

Convenzione con Istituto di Credito

Fac-simile domanda

Scheda prodotto per comunicazione interna

Volantino informativo

Slide di presentazione dati conclusivi annualità 2006/2007

*Fasi di realizzazione*

Terminata la prima annualità 2006/2007 ed effettuata una Convenzione triennale con l'istituto di credito per il periodo 2008/2010.

*Aspetti innovativi da segnalare*

Il progetto è innovativo per diverse ragioni:

- Il target considerato: si tratta di nuclei in temporanea difficoltà, ma non in carico ai Servizi Sociali;
- Quando la misura viene richiesta da persona o nuclei che godono già di aiuti di tipo assistenziale, la valutazione che si prende in considerazione con il soggetto interessato e il Servizio Sociale di pertinenza, è la possibilità di emancipazione dai percorsi assistenziali puntando a modalità che stimola nei destinatari le capacità di sapere utilizzare le proprie risorse, di autostima, nonché di assumersi le proprie responsabilità;
- Il colloquio con gli operatori diventa anche un'occasione per orientare i cittadini su altre risorse messe in campo dal Comune o da altre istituzioni del territorio.

**RISULTATI E VALUTAZIONE***Risultati attesi*

Nel primo anno di sperimentazione le domande sono state 147, di cui 96 valide e 51 respinte. Delle 147 domande l'82% è di italiani ed il 18% da parte di stranieri. Gli uomini sono stati il 52% e le donne il 48%.

I crediti concessi hanno riguardato soprattutto: spese per alloggio, spese sanitarie, eventi straordinarie, acquisti di autoveicoli.

Le motivazioni del non accoglimento delle 51 domande sono relative a: richiesta non pertinente alle tipologie di credito, nessuna garanzia di solvibilità, ISEE inferiore o superiore alla soglia, situazioni reddituali con evidenza di poca chiarezza.

*Criteri di valutazione e strumenti e metodologie*

La prima valutazione viene effettuata dagli operatori durante il colloquio con il cittadino.

In questa sede l'operatore seleziona già le domande che possono avere "criteri di ammissibilità".

Quando i criteri per l'ammissibilità esistono l'operatore costruisce un quadro con elementi della situazione economica: entrate, con sottrazione delle uscite fisse, mutui, prestiti bancari, affitti, spese condominiali, utenze varie, e quant'altro di fisso prevedibile dalla famiglia per poter mettere la commissione in grado di determinare la capacità di spesa residua che renderà possibile il pagamento della rata del credito sulla fiducia.

In situazione di marcata “precarità economica” e di eccezionalità, l’operatore valuta anche caratteristiche di affidabilità personale che possono aiutare la Commissione nella valutazione complessiva della situazione.

La seconda valutazione viene effettuata dalla Commissione con particolare riferimento a:

- la situazione complessiva del nucleo familiare ai fini della capacità di rimborso del credito;
- la coerenza della richiesta con le finalità del credito;
- la congruità dell’importo del credito rispetto al bisogno espresso;

### **RISORSE**

Costo complessivo del progetto

1^Anno: Erogazione crediti da parte dell’Istituto di Credito per € 455.050,00

Pagamento interessi da parte del Comune per € 3.17846. Insolvenze al momento accertate per € 3.389,33.

Periodo 2008/2010: Convenzione triennale. Stabilita per l’anno 2008 l’importo di crediti da concedere in € 500.000,00. Per i successivi anni l’importo sarà definito previo accordo tra le parti in sede di verifica annuale

#### *Fonti di finanziamento*

Fondazione Cariparma: garantisce una cifra di circa € 110.000,00 annue per la copertura delle insolvenze.

Il Comune di Parma procede al pagamento degli interessi.

#### *Risorse umane impegnate:*

numero: 2 persone per colloqui con i cittadini interessati alla misura, 1 persona per adempimenti amministrativi. Commissione di valutazione formata da: dal Direttore del Settore Sociale del Comune di Parma o suo delegato, da un rappresentante di Cariparma, nonché da altri operatori del Settore Sociale, tra cui gli operatori dedicati ai colloqui.

#### *Risorse tecnologiche:*

- attivate: Banca dati Excel dei beneficiari, Foglio Excel per riassunto situazione economica.

## CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

### *Positività*

- Strutturazione del progetto non a bando ma tramite colloqui permette di poter valutare meglio la situazione del richiedente e di potere essere un punto di riferimento nel tempo;
- Velocità ed agibilità nel prodotto con pochi passaggi da parte del cittadino;
- Aiuto in situazioni che necessiterebbe altrimenti di finanziamento che prevedono interessi alti.
- In caso di insolvenza i colloqui dell'operatore con il cittadino danno generalmente un buon esito.

### *Criticità:*

- La misura non può essere, per ora, risorsa nelle numerose richieste che ci pervengono di "riplanificazione" di debiti già contratti con istituti di credito che vedono maturare interessi importanti e penalità aggiuntive nel caso di morosità di alcune rate in un perverso meccanismo di aumento esponenziale dell'indebitamento.
- Il "recupero credito" previsto nel progetto a carico dell'istituto bancario ha maggiori riscontri positivi quando seguito dall'operatore del Comune che ha incontrato e conosciuto il cliente: con appesantimento però, per il Comune, del carico lavorativo relativo al progetto.

### *Comunicazione interna ed esterna*

La comunicazione interna del progetto è stata data alle Assistenti Sociali, agli operatori dei Poli Sociali, ad Informafamiglie, agli operatori di Front-Office.

Comunicazione esterna: sono stati coinvolti gli organi di stampa locale, con apposite conferenze stampa sia per l'attivazione, sia per l'esito della prima annualità. E' stato predisposto un volantino che è stato inviato a tutte le famiglie della città con la spedizione della bolletta della tariffa rifiuti.

Inoltre il progetto ha suscitato l'interesse della trasmissione su rete nazionale "Porta a Porta" che si è occupata delle iniziative messe in campo dalle istituzioni pubbliche per il contrasto delle crescenti difficoltà economiche delle famiglie.

### *Successive implementazioni*

Dopo la prima annualità è stata attivata per il triennio 2008/2010 apposita Convenzione triennale con Cariparma per la prosecuzione del progetto.