



Il metodo MM

Edilizia popolare | Valore per la città

Corrado Bina | Direttore Divisione Casa

15 Settembre 2015



LA
COMPLESSITA'
DEL
PROBLEMA

POLITICHE ABITATIVE SOCIALI IN EUROPA



Paesi	Politica abitativa sociale	% PIL per politiche abitative
Olanda, la Svezia e il Regno Unito	Notevole intervento statale; in questi paesi si registra il più vasto settore di alloggi a canone sociale dell'Unione Europea	3%
Austria, Danimarca, Francia e Germania	Ampio settore di alloggi dati in locazione da privati	1%-2%
l'Irlanda, Italia, Belgio, Finlandia, Lussemburgo	Vasto settore di alloggi occupati dagli stessi proprietari e un settore di alloggi a canone sociale relativamente ridotto	1%
Portogallo, Spagna e Grecia	Vasto settore di alloggi occupati dagli stessi proprietari e un settore di alloggi a canone sociale minimo	<1%



Fonte : HOUSING POLICY IN THE EU MEMBER STATES, Directorate General for Research, Working Document, Social Affairs Series - W 14/96 -

NUMERI DEL PATRIMONIO ERP DEL COMUNE DI MILANO



Numero di unità immobiliari gestite

Abitazioni	28.791
Box/posti auto	8.732
Usi diversi	1.226
TOTALE	38.749



Circa 113.000 telefonate arrivate da inizio gestione

Chiamate in Ingresso	Abb.IVR	Offerte	Short Call	Risposte	Abbandonate in coda	%ACR	Risposte entro 30	% Risposte entro 30	Tempo Medio Conversazione
Chiamate complessive in entrata al Contact center	Chiamate che abbandonano durante il messaggio di risposta	Chiamate che passano IVR (chiamate in Ingresso - ABB.IVR)	Chiamate che Passano IVR ma abbandonano dopo nei 7 secondi di attesa	Chiamate prese in gestione	Chiamate che abbandonano dopo i primi 7 secondi di attesa	Chiamate che abbandonano in coda sul totale delle offerte	Chiamate alle quali viene data una risposta entro 30 secondi	Percentuale di risposte entro 30 secondi sul totale delle risposte	Tempo medio di conversazione in secondi
112.857	14.130	98.727	761	87.873	10.854		55.868		308,94
			1%	89%	11%	11%	64%	74%	(ca. 5 minuti)

Circa 13.000 appuntamenti con gli utenti (circa 80 al giorno)

n. utenti gestiti allo sportello light			5022
n. appuntamenti programmati	di cui dal contact center		12128
	di cui presi in filiale		802
n. appuntamenti effettuati	di cui per problematiche tecniche		575
	di cui per pratiche amministrative		
	disdette alloggi		391
	revisione canone		1315
	cambio alloggi		504
	rateizzazioni		505
	boll. Stra. CDM		2425
	variaz. Contratto		788
	varie amm.		3634
	app. senza oggetto		577
TOTALE			10535
n. appuntamenti non effettuati (breve motivazione)			2395

Circa 2.400 ordini di lavoro emessi

manutenzioni elettriche e civili	1557
verde	22
pulizie	136
spurghi	37
autoclavi	123
calore	206
elevatori	96
varie/presloggi	313
TOTALE	2429

Circa 2.400 ordini di lavoro emessi

manutenzioni elettriche e civili	1557
verde	22
pulizie	136
spurghi	37
autoclavi	123
calore	206
elevatori	96
varie/presloggi	313
TOTALE	2429

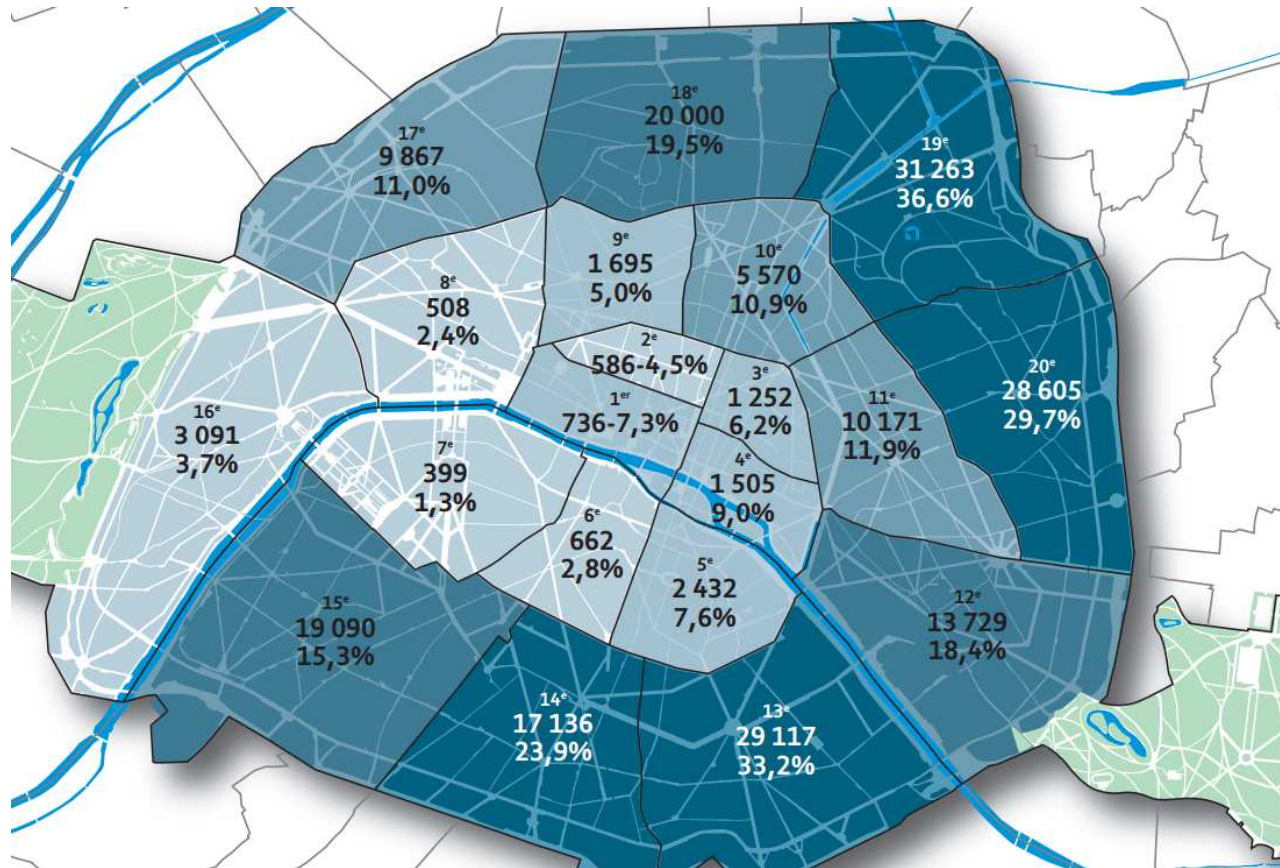
Circa 450 interventi di tutela patrimonio

PRONTO INTERVENTO	RICHIESTE INTERVENTO		544
	FALSE SEGNALAZIONI		104
	CASI EFFETTIVI		440
	Di cui:		0
	ALLOGGI RECUPERATI	SGOMBERO	244
		MESSA IN SICUREZZA DI ALLOGGI VUOTI MA CON TENTATIVO DI OCCUPAZIONE	44
		TOTALE ALLOGGI RECUPERATI	479
	ALLOGGI NON RECUPERATI	DECISIONE DI NON PROCEDERE DELLE FORZE DELL'ORDINE	27
		OCCUPAZIONE CONSOLIDATA	80
		ALTRO	54
TOTALE ALLOGGI NON RECUPERATI		161	
PROGRAMMATI	SUCCESSO SGOMBERI PER OCCUPAZIONI NON CONSOLIDATE	80%	
	SGOMBERI PROGRAMMATI	68	
	SGOMBERI EFFETTUATI	86	
TOTALE	SGOMBERI EFFETTUATI (PROGRAMMATI + PRONTO INTERVENTO)	356	



IL MODELLO
MM CASA

DECENTRAMENTO DELLA GESTIONE



197 414
logements sociaux
en service

55 482
logements sociaux
financés entre
2001 et 2011
(6 233 en 2011)

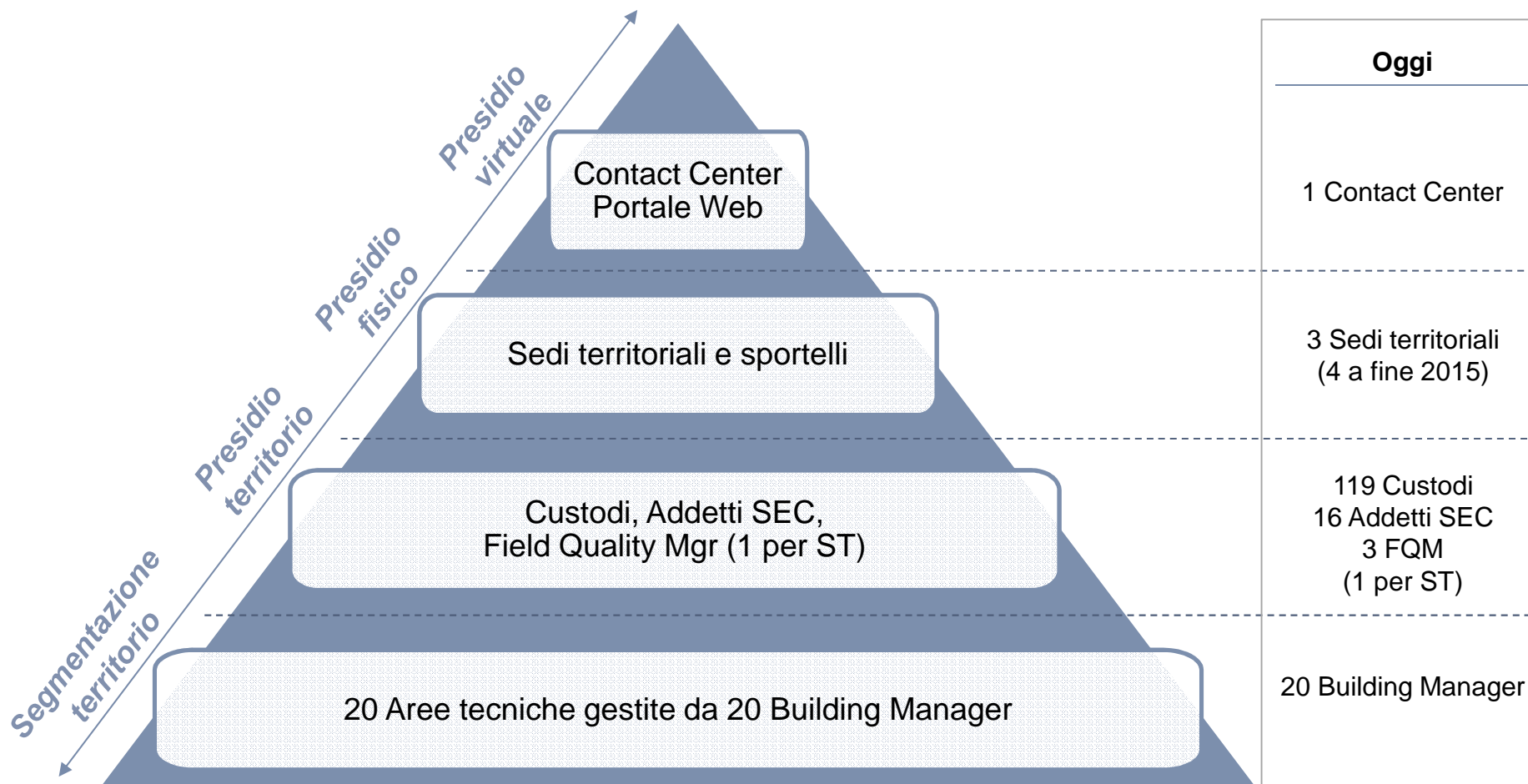
96 086 parisiens
demandeurs
d'un logement
social

Fonte : Atelier Parisien d'Urbanisme – Les chiffres du logement social à Paris 2012

Il modello MM Casa



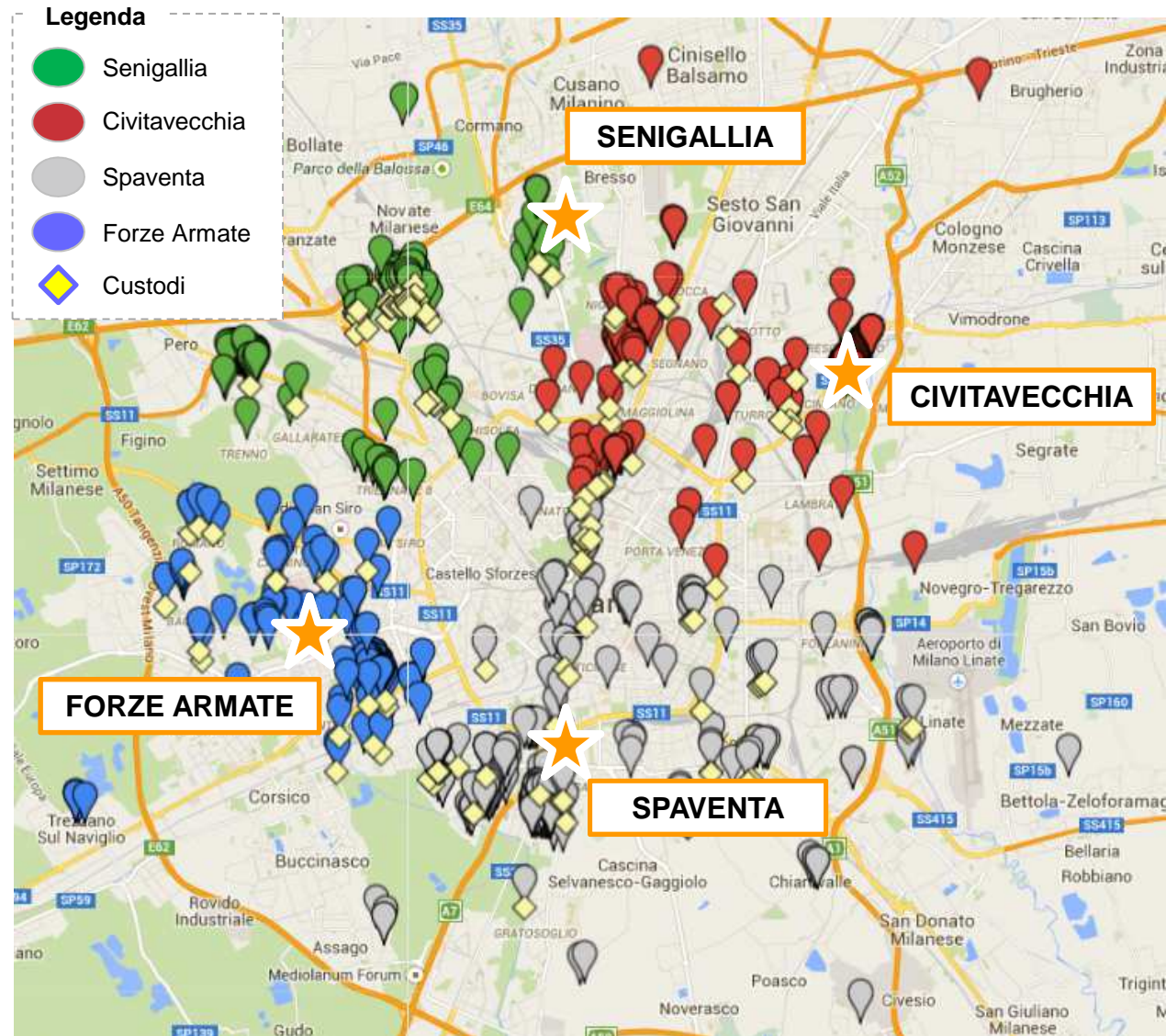
Rapporto diretto con il territorio come modello da confermare e rafforzare



Sedi territoriali e custodi – situazione fine 2015



Fine dicembre 2015:
Suddivisione del patrimonio abitativo comunale su **4 sedi territoriali**





RISULTATI

Argine al fenomeno delle occupazioni abusive

- (oggi circa 1500 unità, in diminuzione, oltre 350 alloggi già recuperati)

Inversione di tendenza : riduzioni del numero degli sfitti

- (oggi oltre 3000 unità, in diminuzione, oltre 500 alloggi già messi a disposizione per nuove assegnazioni)



**PROGETTI IN
CORSO**

Principali prossimi obiettivi



1 APERTURA 4° SEDE TERRITORIALE

2 SISTEMA APPLICATIVO E AMBIENTE IT

3 CRM MULTI-CANALE INTEGRATO E ESTENSIONE
CANALI DI CONTATTO

4 FIELD FORCE AUTOMATION

5 ANAGRAFE UTENZA E PATRIMONIO