

Master in analisi delle politiche pubbliche (Mapp)  
COREP – Corso Trento 13, 10128 Torino – Tel. 011.197 03 730 – fax 011.564 51 10  
E-mail: [mapp@corep.it](mailto:mapp@corep.it)

**7<sup>a</sup> edizione: 2005/2006**

**Tesi di Master**

Miriam Baro

**Valutazione comparata di pratiche di accompagnamento sociale applicate a  
tre progetti di riqualificazione urbana a Milano**

Sottoposto a:

arch. Paola Meardi  
arch. Cristian Zanelli  
ABCittà, società cooperativa sociale – ONLUS  
Via Pinamonte da Vimercate 9, 20121 Milano  
Tel 02.290 61 816 – fax 02.890 71 397  
[www.abcitta.org](http://www.abcitta.org)

Tutor interno:  
Prof. Luigi Bobbio

Torino, gennaio 2007

## **Indice**

Sintesi	p. 1
Introduzione	p. 3
Riferimenti normativi	p. 6
Capitolo 1 “Le azioni promosse e gli strumenti adottati”	p. 7
1.1 Manutenzione straordinaria	p. 7
1.2 Riqualificazione di spazi comuni non residenziali	p. 9
1.3 Iniziative per l’occupazione e lo sviluppo locale	p. 11
1.4 Altre iniziative	p. 11
Capitolo 2 “Gli attori istituzionali”	p. 14
Capitolo 3 “Le realtà locali”	p. 16
Capitolo 4 “Valutazione degli attori coinvolti”	p. 19
4.1 Attori istituzionali	p. 19
4.1.1 Caratteristiche	p. 19
4.1.2 Rapporti con il Laboratorio	p. 19
4.1.3 Rapporti con le realtà locali	p. 20
4.1.4 Apprendimento	p. 20
4.2 Tecnici – progettisti	p. 21
4.2.1 Quale ruolo nei processi partecipati	p. 21
4.3 Realtà locali	p. 21
4.3.1 Caratteristiche	p. 21
4.3.2 Rapporto con le istituzioni	p. 22
4.3.3 Rapporto con il Laboratorio	p. 23
4.3.4 Apprendimento	p. 23
4.4 Laboratorio	p. 23
4.4.1 Rapporto con le istituzioni	p. 24
4.4.2 Rapporto con le realtà locali	p. 24
4.4.3 Iniziative future e volte ad allargare i contatti	p. 25
4.4.4 Apprendimento	p. 25
4.5 Abitanti – quartiere	p. 26
4.5.1 Caratteristiche	p. 26
4.5.2 Rapporti con le istituzioni	p. 26
4.5.3 Rapporti con il Laboratorio	p. 26
4.5.4 Apprendimento	p. 27
Bibliografia	p. 29
Allegati	p. 30

## Sintesi

La società cooperativa ABCittà, esperta in progettazione partecipata, ha espresso interesse a valutare in modo comparato tre pratiche di accompagnamento sociale applicate ad altrettanti casi di riqualificazione urbana a Milano.

I casi scelti sono tre: il PRU del quartiere Stadera e i Contratti di Quartiere di Gratosoglio e del Comune di Rozzano. ABCittà lavora in questi contesti con equipe differenti, che promuovono e facilitano percorsi partecipativi nella progettazione e nell'attuazione di tali iniziative.

Il lavoro di analisi e valutazione si è concentrato su tre ambiti di intervento previsti dai programmi complessi considerati:

- manutenzione straordinaria;
- riqualificazione di spazi comuni non residenziali;
- azioni per lo sviluppo locale.

L'obiettivo di questa tesi è realizzare una valutazione dei soggetti attivi nei processi analizzati, verificando se e come i meccanismi partecipativi adottati hanno determinato "apprendimento", ovvero un cambiamento nelle strategie d'azione e di relazione e nella gestione di problemi e sfide.

Ho seguito, attraverso un'osservazione partecipata, iniziative ed incontri in cui sono stati coinvolti istituzioni (Amministrazioni comunali e ALER<sup>1</sup>), tecnici, realtà locali, abitanti e facilitatori dei Laboratori di quartiere ed ho intervistato le equipe dei Laboratori stessi.

Ho così potuto raccontare e descrivere quanto è successo durante il periodo di stage (azioni promosse, strumenti adottati e attori coinvolti) ed arrivare ad individuare e valutare quanto e come sono cambiati o maturati i rapporti tra i diversi soggetti, l'impegno nei percorsi attivati e le modalità di lavoro.

Ne è emerso un quadro diversificato a seconda degli attori considerati: per quanto riguarda il livello istituzionale sono state promosse e realizzate delle azioni che costituiscono un "segno" di cambiamento, testimoniando una nuova disponibilità al dialogo, al confronto con gli abitanti e la volontà di "avvicinarsi" ai cittadini. È ancora presto, però, per poter parlare di cambiamento di cultura e di mentalità; soltanto attraverso il coinvolgimento diretto nella realizzazione di azioni concrete i rappresentanti istituzionali possono ripensare il concetto di "partecipazione" e scoprire i vantaggi legati ai meccanismi partecipativi. Le "turbolenze" che poi hanno caratterizzato tanto il Comune quanto l'ALER (insediamento di una nuova Giunta nel primo caso e riorganizzazione interna nel secondo) hanno provocato ritardi nell'avanzamento dei lavori e messo a rischio il percorso partecipativo che invece necessita di continuità, di interlocutori certi e di informazioni affidabili.

I tecnici e i progettisti hanno dimostrato in diversi casi la capacità di recepire le segnalazioni e le richieste dei cittadini, traducendo in chiave progettuale quanto emerso attraverso i percorsi partecipati. Gli stessi riescono, inoltre, ad avere un rapporto di collaborazione con i Laboratori di quartiere.

Per quanto riguarda le realtà locali (un insieme composito di soggetti presenti e attivi sul territorio), sono emerse competenze, risorse e capacità propositive molto interessanti e utili per realizzare degli interventi adeguati alle esigenze dei quartieri e per ricostruire un senso di comunità. Questi attori hanno saputo lavorare con i Laboratori di quartiere realizzando iniziative, incontrandosi (in Commissioni e Tavoli di lavoro) e collaborando assieme. Necessitano ancora di un supporto a

---

<sup>1</sup> Azienda Lombarda di Edilizia Residenziale

livello di coordinamento e organizzazione, ma le reti e lo spirito che si sono create costituiscono un passo in avanti nell'acquisizione di autonomia.

I Laboratori di quartiere, “luoghi della partecipazione” nei quali si attuano attività di informazione, sensibilizzazione e coinvolgimento degli abitanti nella realizzazione degli interventi, hanno ottenuto dei risultati concreti, incontrando però alcune difficoltà nello svolgere il loro ruolo e nei rapporti con gli altri attori. Da una parte l'incertezza legata ai cambiamenti che avvengono nella sfera politico-istituzionale ha portato le equipe a riconsiderare la portata delle azioni programmate, riadattando le aspettative, “correggendo” il tiro in ragione delle difficoltà esperite. Dall'altra l'adesione, la dinamicità e la collaborazione dimostrata dalle realtà locali e dagli abitanti e l'impegno di alcuni referenti istituzionali costituiscono uno stimolo a trovare nuove occasioni e nuovi strumenti per raggiungere altri abitanti e altre realtà, allargando il contributo verso la costruzione di un senso di comunità.

Quanto agli abitanti, manifestano un profondo senso di sfiducia e di abbandono da parte delle istituzioni. Hanno partecipato ad alcune iniziative dimostrando interesse per un miglioramento del proprio quartiere, alcuni si sono impegnati, con l'aiuto del Laboratorio, in azioni e progetti volti a favorire la buona convivenza e la costruzione di un senso di comunità. Molti abitanti hanno inoltre trovato nei Laboratori di quartiere dei punti di ascolto e supporto.

## Introduzione

Il committente di questo lavoro di analisi e valutazione è ABCittà, una cooperativa esperta in progettazione partecipata che promuove progetti e azioni volti a recuperare e migliorare il rapporto tra abitanti e territorio (considerando anche il punto di vista e le idee dei bambini), a ripensare il ruolo del cittadino (come soggetto propositivo e portatore di conoscenze e competenze), a facilitare la costruzione di reti di attori (siano essi istituzioni, realtà locali o abitanti) che permettano di far emergere e condividere risorse, idee e potenzialità.

Nel corso dello stage, attraverso un'attività di osservazione partecipante/partecipata e alcune interviste alle equipe di lavoro, ho avuto modo di conoscere e seguire tre pratiche di accompagnamento sociale riguardanti altrettanti progetti di riqualificazione urbana avviati di recente e, in due casi<sup>2</sup>, destinati ad entrare entro breve tempo nella fase di inizio dei lavori (attraverso l'indizione di bandi e conseguenti appalti). Le tre realtà interessate hanno caratteristiche e problematiche diverse ed ABCittà opera in tali contesti con equipe differenti, giocando ruoli ed esplicitando competenze diverse. L'analisi e il confronto di questi tre casi è coincisa con un periodo un po' "turbolento" a livello istituzionale (mutamenti legati al cambio di Amministrazione nel Comune di Milano e modifiche nella struttura organizzativa all'interno di ALER) che ha generato difficoltà nella gestione della tempistica dei lavori e dei percorsi partecipati già avviati.

L'obiettivo di questo lavoro consiste nel confrontare questi tre casi e valutare se e come l'adozione di pratiche partecipative ha influenzato o modificato le strategie d'azione, le relazioni e la gestione dei processi analizzati e ha favorito una qualche forma di apprendimento negli attori considerati (istituzioni, tecnici, realtà locali, facilitatori, abitanti). Con questo studio si intende, inoltre, far emergere gli aspetti che hanno facilitato/ostacolato e quelli che possono facilitare/ostacolare l'azione delle equipe che promuovono la progettazione partecipata.

In questa breve tesi verranno descritte e presentate le azioni promosse, gli attori coinvolti ed attivi e gli strumenti adottati in tre ambiti di intervento previsti dai programmi di riqualificazione: la manutenzione straordinaria, la riqualificazione di spazi comuni non residenziali e le iniziative per lo sviluppo locale. L'azione di riflessione e valutazione comparata si concentrerà prevalentemente sul tema specifico della manutenzione straordinaria e questo orientamento è stato dettato proprio dagli eventi e dalle evoluzioni che si sono verificate nel periodo di stage.

I tre casi-studio considerati sono:

- PRU **Stadera**, progetto "Di corte in corte" – fondare i luoghi dell'abitare, ri-costruire comunità – percorso di progettazione partecipata per il rinnovamento del quartiere Stadera (iniziato nel 2005 e ad oggi ancora in corso);
- Piano di Accompagnamento Sociale (PAS) quartiere **Gratosoglio** – percorso di progettazione partecipata, comunicativa e condivisa per la realizzazione del Contratto di Quartiere II a Gratosoglio – Milano (iniziato nel 2004 e ad oggi ancora in corso);
- Contratto di Quartiere II **Rozzano** – percorso di progettazione partecipata, comunicativa e condivisa per la realizzazione del Contratto di Quartiere II a Rozzano (iniziato nel 2004 e ad oggi ancora in corso).

## I. Quartiere Stadera

L'insediamento di edilizia residenziale pubblica del quartiere è stato realizzato tra il 1927 e il 1929 dall'Istituto Case Popolari di Milano (oggi ALER) e si compone di 32 edifici di quattro/cinque piani. Il quartiere, interessato nel corso degli anni da un progressivo degrado fisico, sociale ed economico, è stato oggetto di numerosi interventi: per quanto riguarda questi ultimi anni, dal 1988 al 1999 sono stati investiti una serie di fondi (sia pubblici che di ALER) per un recupero ambientale

---

<sup>2</sup> Gratosoglio e Rozzano

e sociale; nel 1999 l'ALER ha presentato al Comune di Milano la proposta di un Programma di Recupero Urbano che prevedeva la realizzazione di 15 azioni/iniziative di recupero fisico ed ambientale. L'Accordo di Programma tra i partner del progetto di recupero (Regione Lombardia, Comune di Milano e ALER) è stato però siglato nel settembre 2004. Dal 1999 L'ALER, in collaborazione con la Regione Lombardia, ha continuato a "lavorare" alla proposta e, avvalendosi anche di operatori privati, ha avviato alcuni lavori<sup>3</sup> e realizzate alcune opere, quali ad esempio: il risanamento di numerosi alloggi, la realizzazione di una residenza urbana integrata (che comprende la Residenza Sanitaria Anziani e un pensionato per 110 studenti); la residenza le 4 Corti (che comprende 182 alloggi).

Con il Programma di Recupero Urbano è prevista:

- La riqualificazione fisica degli alloggi di edilizia residenziale pubblica;
- La riqualificazione e l'arredo urbano di via Palmieri, Agilulfo e Neera e la pedonalizzazione di via Barrili;
- La realizzazione di box interrati in una corte (via Neera 11)
- La realizzazione di un nuovo edificio nell'area del Mercato Comunale
- Il recupero dell'area degli ex-Mulini Certosa

Per poter attuare i numerosi interventi di recupero programmati è stato attivato un piano di mobilità molto complesso; tale piano consente di "svuotare", liberare gli alloggi oggetto di ristrutturazione dopo aver spostato gli inquilini in altri alloggi del quartiere già completati.

Vista la complessità del progetto, l'Accordo di programma prevede esplicitamente la progettazione partecipata, ovvero la comunicazione e il coinvolgimento attivo degli abitanti del quartiere e delle realtà locali nel processo decisionale, lungo tutte le diverse fasi dei lavori. A questo scopo è stato aperto il Laboratorio di quartiere, gestito dalla cooperativa ABCittà (con un ruolo di "facilitatore") e da Daniela Nani (interfaccia di ALER con il quartiere).

Vedi planimetria in **Allegato 1**

## **II. Quartiere Gratosoglio**

L'insediamento di edilizia residenziale pubblica è stato realizzato tra il 1963 e il 1971 in risposta alla rapida crescita della popolazione e della richiesta di alloggi di quel periodo. Il Gratosoglio è costituito da 52 edifici (dei quali 3 sono alte torri) ed è uno dei quartiere più ricchi di aree e spazi verdi della città di Milano. Da diverso tempo conosce problemi di sicurezza, di disagio sociale e di difficoltà nella convivenza interetnica e, a tali problematiche, si aggiunge un pesante degrado fisico ed edilizio. Il Contratto di quartiere II (il cui Protocollo di Intesa è stato firmato dai partner promotori e sostenitori nell'ottobre del 2004) prevede una serie di interventi di riqualificazione fisica, edilizia, ma anche azioni per un miglioramento a livello sociale, di servizi ed economico.

Nello specifico, le proposte di progetto sono:

- Manutenzione straordinaria di edifici e alloggi (per gli stabili si tratta di realizzare l'adeguamento e la messa a norma degli impianti e degli ascensori);
- La costruzione di due nuovi edifici (una residenza universitaria con 40 alloggi; una residenza per giovani coppie con 38 alloggi);
- Manutenzione straordinaria di spazi non residenziali (piani terra delle torri 53 e 57) da adibire ad attività di tipo associativo e di aggregazione.
- La riqualificazione paesaggistica di via Baroni;
- Il recupero dell'edificio scolastico di via Baroni;
- Azioni di tipo sociale: Piano di Accompagnamento Sociale e Progettazione; Patto locale di sicurezza urbana; Portierato sociale; Interventi a favore dell'occupazione e dell'imprenditoria; Progetti sociali per giovani, stranieri ed anziani.

---

<sup>3</sup> Questi interventi erano attuabili da subito in quanto conformi alle destinazioni urbanistiche in vigore

Anche nel quartiere Gratosoglio è stato aperto il Laboratorio di quartiere, gestito da EmmeErre, in collaborazione con ABCittà (consulente scientifico). Il Laboratorio svolge attività di informazione, consultazione e coinvolgimento degli abitanti nei temi e processi di progettazione, pianificazione e decisione.

Vedi planimetria in **Allegato 2**

### **III. Rozzano**

Nel Comune di Rozzano è presente uno degli insediamenti di edilizia residenziale pubblica più consistente (sia a livello di popolazione che da un punto di vista architettonico ed urbano) dell'intero hinterland milanese. Gli edifici di edilizia pubblica sono stati costruiti negli anni '60 per venire incontro all'emergenza abitativa creatasi a Milano a seguito dell'espansione economica e della crescita di immigrati arrivati dal sud d'Italia.

A metà anni '90 nel Comune è stato attivato un Programma di Recupero Urbano, grazie al quale è stato possibile realizzare la manutenzione ordinaria di molti edifici, l'adeguamento degli impianti degli alloggi alle norme di sicurezza, la riconfigurazione del sistema di mobilità e delle aree pedonali e la ridefinizione degli spazi verdi. L'Amministrazione inoltre ha promosso e sostenuto iniziative sociali, sperimentando in diversi settori modalità e pratiche partecipative (es: Piano Infanzia ed Adolescenza; Piano di Zona, Piano Territoriale dei Tempi e degli Orari).

Il Comune dunque "arriva" al Contratto di Quartiere avendo già sperimentato e maturato delle pratiche partecipative e di coinvolgimento significative negli anni precedenti e continua il percorso di riqualificazione con uno strumento assai complesso quale quello del Contratto di Quartiere. L'Accordo di programma prevede degli interventi di vario tipo:

- Manutenzione Straordinaria (11 edifici ALER)
- Costruzione di una nuova residenza ERP;
- Riqualificazione della Casa delle Associazioni;
- Riqualificazione asilo nudo e Servizio minori;
- Progetti ed azioni sociali.

Sono state inoltre programmate delle azioni trasversali ai diversi interventi di progettazione partecipata e di accompagnamento sociale. Anche nel Comune di Rozzano è stato aperto un Laboratorio di quartiere con funzioni di ascolto, informazione, consultazione e coinvolgimento degli abitanti.

Vedi planimetria in **Allegato 3**

## Riferimenti normativi

**I Programmi di Recupero Urbano (PRU)**, previsti dall'art. 11, legge n. 493 del 04/12/1993, sono i più noti tra i programmi complessi e riguardano la riqualificazione di quartieri di edilizia residenziale pubblica o costruiti con il contributo pubblico. Sono promossi dai Comuni secondo procedure ed indirizzi definiti a livello statale e regionale e prevedono una quota di interventi privati.

Riferimenti ulteriori:

art.16, legge n. 179 del 17/02/1992

Delibera CIPE del 16/03/1994

D.M. LL.PP. 01/12/1994 (*Criteria per la concessione dei contributi*)

D.M. LL.PP. 01/12/1994 (*Criteria e procedure di formazione*)

**I Piani di Accompagnamento sociale** sono nati con lo scopo di affiancare ed accompagnare i Programmi di Recupero Urbano (PRU). I PAS devono essere costruiti attraverso azioni di informazione, di coinvolgimento dei soggetti locali e di mediazione del conflitto, ma anche mediante iniziative volte a sostenere lo sviluppo sociale ed economico, a promuovere proposte locali coerenti con il PRU e a facilitare le relazioni tra enti locali e cittadini. (vedi sito regione Lombardia)

### **I Contratti di Quartiere II (Regione Lombardia)**

Con la legge n. 21 dell'8 febbraio 2001 (art. 4 comma 1) e il successivo Decreto Ministeriale del 27 dicembre 2001 (modificato poi con il D.M. 30 dicembre 2002) si promuove e finanzia il Contratto di Quartiere II.

I Contratti di Quartiere sono attuati e definiti attraverso dei bandi elaborati dal Ministero in collaborazione con le Regioni; in Lombardia questo è stato pubblicato il 13 ottobre 2003; a partire da tale data i Comuni interessati (assieme ai loro partner) avevano a disposizione 180 giorni per elaborare un progetto e presentare la domanda di finanziamento alla Regione (data di scadenza del bando: 13 aprile 2004).

Nei mesi successivi, la Regione Lombardia e il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti hanno valutato le proposte pervenute per attribuire un punteggio ed arrivare alla redazione di una graduatoria dei progetti finanziabili.

Il 28 ottobre 2004 il Ministero delle Infrastrutture e Trasporti ha emanato il decreto n°394 che approva la graduatoria delle proposte presentate in Lombardia e ritenute ammissibili al finanziamento.

Le cinque proposte presentate dal Comune di Milano (in partenariato con ALER) sono state tutte ammesse al finanziamento.

Il 4 gennaio 2005 avviene la registrazione del decreto ministeriale presso la Corte dei Conti per l'approvazione della graduatoria e il consecutivo riconoscimento del finanziamento richiesto; da questa data ha inizio una fase di preparazione e predisposizione del quadro formale di riferimento necessario per lo svolgimento delle fasi successive di attuazione e realizzazione (quali intesa preliminare, Accordo Quadro, convenzione Comune di Milano e ALER Milano) e per l'attivazione di una serie di organismi previsti dal Programma al fine di creare una struttura capace di garantire una corretta, efficiente ed efficace gestione dei CdQ;

Il 31 marzo 2005 viene sottoscritto l'Accordo Quadro tra il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, Regione Lombardia e Comune di Milano e viene dato inizio alla fase attuativa del Programma;

A partire dalla data della firma dell'Accordo, l'Amministrazione Comunale ha avuto a disposizione 180 giorni per avviare e concludere le progettazioni definitive e le attività necessarie per confermare formalmente la volontà di realizzare le proposte presentate; sono dunque entrate in gioco le strutture organizzative precedentemente create e si è proceduto alla realizzazione dei progetti definitivi (sia a livello tecnico che a livello di azioni sociali); in questa fase sono stati organizzati incontri e workshop, aperti e resi operativi Laboratori di quartiere per verificare la rispondenza dei progetti alle esigenze e ai problemi dei quartieri e per apportare delle modifiche ed eventuali migliorie, cercando di realizzare, in tempi assai ristretti, attività di progettazione partecipata;

Il 27 settembre 2005 la Giunta Comunale ha approvato e consegnato alla Regione Lombardia le progettazioni definitive e si è dato così inizio alla fase realizzativa.

## 1. Le azioni promosse e gli strumenti adottati

Sulla base delle azioni in corso e della durata dello stage, ho concordato assieme al committente, di considerare e analizzare tre ambiti di intervento previsti nei programmi complessi: la manutenzione straordinaria, la riqualificazione di spazi comuni non residenziali e le iniziative per favorire lo sviluppo locale. Nei paragrafi seguenti racconterò quanto è successo nel periodo di stage e le attività a cui ho partecipato.

In tutti e tre i contesti ho seguito i lavori delle differenti equipe che animano i processi partecipati e si occupano della gestione dei Laboratori di quartiere. Questi spazi sono stati definiti in più occasioni dagli operatori di ABCittà “luoghi della partecipazione”, in quanto promuovono l’informazione, la comunicazione e la sensibilizzazione riguardo i temi della progettazione partecipata e gli interventi previsti dai programmi di riqualificazione urbana; inoltre offrono spazi e occasioni di incontro, coinvolgimento e collaborazione *con* e *tra* gli abitanti e le realtà locali per contribuire alla realizzazione di tali progetti. Le diverse funzioni vengono esplicitate attraverso strumenti diversi quali: l’attività di sportello, la diffusione di volantini informativi, la facilitazione e il coordinamento di incontri tra diverse realtà del territorio, l’avvio e l’organizzazione di iniziative e progetti pensati e gestiti con i cittadini e finalizzati a migliorare la qualità della vita del proprio quartiere.

### 1.1 Manutenzione straordinaria

Nel quartiere **Stadera** sono in corso interventi su edifici ed alloggi che appartengono a corti differenti, in alcuni casi è previsto il rifacimento dell’intero alloggio, in altri invece solo lavori di manutenzione puntuali.

Oltre ai disagi determinati dai lavori e dalla presenza di cantieri, nel quartiere sono emersi con evidenza problemi legati alla mobilità di molte famiglie (che da un appartamento si spostano in un altro, talvolta ubicato in altri cortili) e alla presenza di abusivi che occupano alloggi da riqualificare e non hanno diritto al nuovo alloggio.

L’equipe di Laboratorio ha promosso e promuove iniziative volte a coinvolgere sempre più abitanti nella discussione, nella gestione e nella ricerca di soluzioni ai problemi che riguardano il quartiere, a migliorare il rapporto tra istituzioni e territorio e tra i cittadini stessi. A tal fine sono stati organizzati degli incontri con gli inquilini di alcuni edifici appartenenti ad uno stesso cortile e oggetto di interventi di manutenzione. Si è scelto di avviare questa iniziativa con uno specifico cortile perché il Laboratorio aveva in precedenza incontrato gli abitanti per altre necessità. Inizialmente gli incontri sono stati pensati come un’occasione per dare informazioni sull’andamento dei lavori, facilitare la conoscenza degli inquilini (da parte del Laboratorio) e tra gli inquilini, far emergere idee e segnalazioni per migliorare la vita di quartiere e costruire un senso di comunità all’interno del cortile. Nel corso delle riunioni, però, gran parte delle discussioni si sono focalizzate sui danni causati dalle imprese negli alloggi e sulle difficoltà di convivenza, in particolar modo con le famiglie abusive.

Ai presenti è stata consegnata una scheda su cui segnalare sia i danni adducibili all’impresa restauratrice, sia i problemi dell’alloggio e del palazzo, sia le questioni inerenti agli spazi comuni. Si è poi cercato di trovare dei referenti per ogni scala ai quali affidare l’incarico di consegnare e poi raccogliere le schede degli inquilini non presenti alla riunione. Gli incontri di cortile hanno rappresentato un’occasione per avviare un processo di responsabilizzazione degli inquilini: l’individuazione di referenti di scala capaci di tessere dei rapporti di vicinato rappresenta un primo passo nel percorso volto a costruire un senso di comunità e appartenenza (traducibili in un insieme di regole di “buon vicinato” condivise).

Sono state organizzate tre assemblee di cortile (ognuno per un civico diverso) che hanno avuto un livello di partecipazione è stato differente. I problemi sollevati in tutte e tre le occasioni sono stati simili: richiesta di messa in sicurezza dei cantieri, di pulizia dei cortili e di aree verdi e lamentele

sulla qualità dei lavori e sulla convivenza nei cortili. Le persone hanno spesso manifestato un senso di abbandono da parte dell'ALER e in alcuni casi la proposta del Laboratorio (compilazione schede) è stata vista come l'ennesimo sforzo agli inquilini. In tutti e tre i casi comunque si è riusciti a raccogliere un buon numero di schede e alcuni inquilini hanno fatto da catalizzatore delle richieste di scala.

Il resoconto degli incontri e le schede raccolte sono stati consegnati all'ALER; in seguito l'equipe ha incontrato il direttore dei lavori e insieme hanno programmato un calendario di visite di collaudo. Attraverso questa azione, necessaria per poter passare alla fase di chiusura dei lavori, si è anche cercato di verificare le esigenze degli inquilini segnalate nelle assemblee di cortile e nelle schede informative. Nel corso di tali sopralluoghi, effettuati casa per casa da tecnici ALER e operatori del Laboratorio, sono stati infatti controllati i diversi interventi realizzati negli alloggi e rilevati i danni causati dalle imprese restauratrici. Le segnalazioni e i dati, trascritti in apposite schede, dovranno essere trasmesse alle imprese responsabili dei lavori affinché provvedano alla soluzione dei problemi da loro stesse causati.

Per quanto riguarda il quartiere **Gratosoglio**, il Contratto di Quartiere prevede una serie di interventi di manutenzione straordinaria e la costruzione di due nuovi edifici (una residenza universitaria e una residenza per giovani coppie). Gli unici cantieri sinora attivati sono stati quelli per la realizzazione della residenza universitaria, ma durante il periodo di stage sono stati chiusi a seguito di alcune gravi complicazioni (sia di carattere tecnico, dato che il progetto ha rivelato alcuni suoi limiti, sia di convivenza cantiere-quartiere, poiché gli abitanti hanno inizialmente criticato questo intervento e successivamente il modo in cui è stato gestito). Solo a fine novembre, grazie alla nomina del nuovo responsabile unico di procedimento, ad alcuni cambiamenti tecnici (è stato infatti scelto un nuovo direttore dei lavori) e ad alcune modifiche nel progetto, i lavori sono ripresi e i rapporti tra gli abitanti e ALER sono migliorati.

Nel Comune di **Rozzano** il Contratto di Quartiere prevede la riqualificazione di 11 edifici di edilizia residenziale pubblica. Il nuovo responsabile di procedimento ALER (dott. Capolla) è stato nominato all'inizio di ottobre e ha incontrato il referente di ABCittà (responsabile del progetto). In tale occasione è stata avanzata una proposta per gestire la convivenza quartiere-cantiere. È emersa l'idea di organizzare un Tavolo Tecnico al quale far partecipare:

- attori istituzionali: il RUP (Responsabile Unico del Procedimento); il Direttore operativo (interno o esterno ad ALER); il CSE (responsabile della sicurezza); il collaudatore;
- soggetti appartenenti alle tre imprese vincitrici dell'appalto: direttori lavori, capi cantiere

Questi attori dovrebbero riunirsi ogni due o tre mesi, seguendo lo sviluppo dei lavori e facendo riferimento ai sopralluoghi effettuati dal collaudatore. Tali riunioni avranno come obiettivo un aggiornamento costante in termini di informazione sull'andamento dei lavori. Il Tavolo Tecnico sarà chiamato a confrontarsi con il Tavolo Locale, costituito da un gruppo ristretto di persone, attraverso degli incontri organizzati presso il Laboratorio di Quartiere. In tali occasioni sarà possibile scambiare informazioni e idee e raccogliere richieste. ABCittà e il Laboratorio svolgeranno il ruolo di facilitatore e tramite tra il Tavolo Tecnico e il Tavolo Locale, riportando e traducendo a livello locale le relazioni sullo stato dei lavori e viceversa informando il Tavolo Tecnico delle segnalazioni raccolte dal Tavolo Locale.

Per quanto riguarda i partecipanti al Tavolo Locale si è pensato ai referenti dell'autogestione<sup>4</sup> e ad alcuni capiscala dei lotti interessati dall'intervento di Manutenzione Straordinaria. I referenti costituiranno gli unici interlocutori, i catalizzatori e portatori delle istanze, delle lamentele e delle proposte degli inquilini e contribuiranno, con il loro ruolo, alla semplificazione del processo.

---

<sup>4</sup> Autogestioni: realtà specifica del Comune di Rozzano. Gruppi di inquilini costituiti per migliorare la manutenzione e i servizi di pulizia degli edifici. Sono presenti nei diversi lotti e ognuno ha un responsabile eletto e riconosciuto. Questi referenti collaborano e hanno contatti con le istituzioni e svolgono un ruolo di portavoce di informazioni e di catalizzatore delle richieste e delle lamentele degli inquilini.

A seguito di questo incontro e delle idee emerse è stato fissato un appuntamento presso il Laboratorio di Quartiere con i responsabili dell'Autogestione. Inizialmente l'incontro era stato pensato come un incontro tecnico e formale per un gruppo ristretto di persone, ma la partecipazione è stata decisamente superiore alle aspettative e i presenti erano davvero molti. La riunione si è aperta chiarendo l'obiettivo iniziale dell'appuntamento, ovvero incontrare i referenti dell'autogestione per esplorare insieme scenari di collaborazione locali sul tema della Manutenzione Straordinaria. Su richiesta dei presenti è stata data una rapida spiegazione ai ritardi nell'avvio dei lavori ed è stato precisato che i finanziamenti sono assicurati e che i lavori partiranno nei primi mesi del 2007.

È stata presentata e spiegata la proposta di ALER sottolineando le potenzialità di questa idea-progetto (in termini di gestione dei conflitti e di costruzione di reti collaborative) ed è stato indicato come primo "compito" per il Tavolo Locale, la realizzazione di una "mappatura" della situazione degli edifici interessati dagli interventi ricorrendo alla figura dei capiscala (ad esempio segnalare per ogni scala gli appartamenti vuoti, la presenza di allettati o malati, ecc.).

Si è poi aperto il dibattito relativo agli scenari futuri di collaborazione a livello locale e alla creazione di un "osservatorio partecipato", ovvero uno strumento capace di gestire eventuali conflitti provocati dalla presenza dei cantieri e dall'andamento dei lavori di Manutenzione Straordinaria. La discussione è proseguita sui criteri in base ai quali scegliere chi parteciperà al Tavolo Locale.

Nonostante molte persone abbiano partecipato alla riunione credendo si trattasse di un incontro informativo (rivolto a tutti gli inquilini dei palazzi oggetto degli interventi del CdQ<sup>5</sup>) e si sia cercato di spostare più volte il focus della discussione su temi quali tempi e natura degli interventi, in questo incontro sono emerse delle idee condivise. Gli inquilini desiderano delle soluzioni che permettano di convivere con il cantiere ed auspicano il coinvolgimento dei responsabili dell'autogestione, che riconoscono come rappresentanti e portavoce. Molti hanno però sollevato la questione di quante persone affiancare ai responsabili, qualcuno ha proposto un referente per ogni scala, ma altri hanno fatto notare che questa ipotesi renderebbe troppo elevato il numero dei partecipanti (gli edifici sono 11).

I responsabili dell'autogestione si sono dimostrati pronti a collaborare, ma hanno chiesto chiarezza e disponibilità da parte delle imprese e delle istituzioni affinché non si riproponga la situazione creatasi al tempo del PRU, nella quale il coinvolgimento era soltanto "di facciata".

## **1.2 Riqualficazione di spazi comuni non residenziali**

Nel caso di **Stadera** gli spazi comuni non residenziali, oggetto di riqualficazione prevista dal PRU, sono gli ex-bagni pubblici siti tra via Barrili e via Neera e via Barrili, per la quale si prevede la pedonalizzazione.

Gli ex-bagni pubblici, ad oggi in stato di forte degrado, saranno ristrutturati e destinati ad uso sociale. Per quanto riguarda via Barrili, l'accordo di programma prevede il progetto di chiusura al traffico, accompagnato dalla riorganizzazione della circolazione nel quartiere.

Queste due azioni, insieme alla proposta del colore di un edificio da ristrutturare, hanno costituito l'oggetto di una consultazione degli abitanti nel corso della festa di quartiere organizzata allo Stadera il 1° ottobre.

In tale occasione infatti, oltre ad attività di animazione, gioco e socialità, sono stati allestiti dei banchetti informativi e dei pannelli esplicativi sulle attività del Laboratorio e sull'evoluzione degli interventi del PRU e, grazie all'uso di una grande planimetria e di post-it, sono state raccolte e scritte le idee e i contributi degli abitanti sugli spazi comuni da riqualficare. Attraverso la consultazione, è stato possibile conoscere gli aspetti ritenuti necessari ed utili per il quartiere e far emergere le idee per una ristrutturazione che renda gli spazi realmente usufruibili dai cittadini.

---

<sup>5</sup> CdQ: Contratto di Quartiere

Le proposte emerse sono state varie:

- relativamente alla pedonalizzazione di via Barrili, molti hanno espresso il desiderio di avere più spazi “verdi”, panchine e aree gioco per bambini e adolescenti; è emersa anche l’esigenza di avere a disposizione spazi puliti, ordinati e sicuri che permettano di ritrovarsi, incontrarsi e vivere il quartiere. Sono stati raccolti suggerimenti per gestire gli spazi in modo rispettoso e non dannoso;
- per quanto riguarda gli ex-bagni tanti abitanti hanno proposto degli spazi di incontro e di attività per bambini, giovani ed anziani; sono state suggerite anche attività di laboratorio e di aggregazione dirette all’intero quartiere. Alcuni hanno ribadito che nel pensare questo spazio devono essere tenute in debito conto le esigenze degli inquilini degli edifici circostanti.

Il clima della festa, nonostante la pioggia, ha facilitato l’incontro e il dialogo con gli abitanti. Spesso le chiacchierate sono cominciate con lamentele sullo stato del quartiere, con riferimenti al passato e alle numerose iniziative realizzate e con un profondo senso di sfiducia, ma le persone hanno anche dimostrato interesse ad esprimere idee per migliorare il loro quartiere e a vedere ricostruito nel contesto in cui vivono un senso civico e di appartenenza.

Nel Contratto di Quartiere di **Gratosoglio** è previsto questo tema (riqualificazione e nuove destinazioni d’uso a carattere sociale di due spazi al piano terra delle torri), ma durante il periodo di stage non è promossa alcuna azione a riguardo. Era, infatti, da poco conclusa la fase di indagine sulle aspettative e bisogni del quartiere condotta dal Laboratorio in collaborazione con l’Università Bicocca di Milano.

Il Contratto di Quartiere di **Rozzano** prevede la riqualificazione degli spazi della ex-scuola sita in via Garofani e destinata a diventare la Casa delle Associazioni del Comune. L’Amministrazione, avvalendosi della collaborazione dei facilitatori di ABCittà, ha avviato un interessante programma di progettazione partecipata per realizzare tale intervento. Nel corso del 2005 sono state organizzate alcune iniziative (due workshop ed attività informative attraverso il Laboratorio di Quartiere e banchetti informativi<sup>6</sup>) nelle quali sono stati coinvolti i referenti delle associazioni interessate ad avere uno spazio nella Casa delle Associazioni. Queste azioni hanno permesso di far emergere e “mappare” le esigenze e le idee delle associazioni e raccogliere informazioni sui tipi di servizi erogati, sugli orari e sui tempi di esercizio. A questa attività sono seguiti degli incontri tra architetti, progettisti e referenti delle associazioni volti a comunicare le modifiche e i cambiamenti apportati al progetto a seguito di quanto emerso dai workshop realizzati. Parallelamente, nel corso dell’anno scolastico (2005/2006), sono stati organizzati dei laboratori per le classi V delle scuole primarie di Rozzano; obiettivo di questa attività è stato coinvolgere attivamente i bambini nella progettazione di spazi di cui potranno usufruire e appartenenti al quartiere della loro scuola. Le idee e le proposte dei bambini hanno preso forma nella realizzazione di due plastici; quanto emerso dall’iniziativa è stato recepito dai progettisti e ha prodotto delle significative modifiche all’iniziale progetto.

A partire dal mese di settembre si sono susseguiti una serie di incontri. L’11 settembre l’Amministrazione ha organizzato, supportata dai facilitatori, un incontro con i referenti delle associazioni interessate ad avere uno spazio nella Casa. Ad un discorso iniziale di benvenuto da parte dei rappresentanti istituzionali (due assessori e la responsabile dell’Ufficio del Piano) è seguito un breve riepilogo del percorso fino a quel momento fatto e la presentazione dei risultati dei laboratori realizzati con i bambini delle scuole elementari da parte di un facilitatore; gli assessori hanno poi presentato e spiegato i criteri di assegnazione degli spazi (quali: attenzione particolare per quelle associazioni che offrono e gestiscono servizi diretti al cittadino e per le associazioni che hanno dato la disponibilità a condividere gli spazi con altri soggetti; dislocazione al pian terreno per quelle associazioni che lavorano con i bambini ed i disabili); i tecnici hanno presentato il progetto

---

<sup>6</sup> Incontri informativi con gli abitanti

per la nuova Casa delle Associazioni e le modifiche ad esso apportate (a seguito delle indicazioni emerse dal percorso partecipato realizzato sia con gli adulti che con i “più piccoli”), specificando che tale progetto si è ispirato ad una precisa volontà, ad un’idea di “apertura” (sia per la struttura che per le associazioni) verso l’esterno e verso altre realtà. Al termine dell’incontro sono stati fissati degli appuntamenti con i referenti delle singole associazioni per comunicare l’ubicazione e lo spazio assegnato, discutere sulla sua adeguatezza, per raccogliere richieste e proposte sul tema della gestione degli spazi comuni.

Nel corso degli incontri individuali (“banchetti informativi”) sono emerse lamentele, ma anche soluzioni alternative alla distribuzione dei moduli (alcune associazioni hanno dato la loro disponibilità a condividere spazi con altre e a organizzare assieme tempi ed attività) e alla questione della gestione degli spazi comuni. Queste idee sono state raccolte in apposite schede compilate dai facilitatori assieme ai referenti. Dopo questi incontri l’equipe del Laboratorio ha incontrato i referenti dell’Amministrazione e ha presentato un documento finale di sintesi, sulla base del quale sono state discusse e apportate delle altre modifiche nella distribuzione degli spazi riuscendo a trovare delle soluzioni più adeguate alle richieste esplicitate.

Successivamente, il 9 ottobre, è stato organizzato un secondo workshop nel corso del quale l’Amministrazione ha presentato gli ultimi cambiamenti nell’assegnazione degli spazi determinati dall’attività di ascolto. I facilitatori hanno poi introdotto la discussione sul tema “gestione degli spazi comuni”, specificando che le soluzioni saranno discusse, condivise e pensate dall’Amministrazione assieme alle associazioni. Questa idea non è riuscita di facile comprensione e la maggior parte delle associazioni ha assunto una posizione difensiva, sostenendo che spetta all’Amministrazione occuparsi della gestione e dei suoi costi. La preoccupazione di oneri finanziari, organizzativi e di responsabilità ha reso la discussione animata. I rappresentanti istituzionali hanno dunque chiarito che l’Amministrazione non è in grado di sostenere i costi di gestione, si sono impegnati, però, a presentare in un futuro incontro un prospetto con delle stime di costi e hanno ribadito che per arrivare a soluzioni concrete e condivise è necessario un processo partecipato.

### **1.3 Iniziative per l’occupazione e lo sviluppo locale**

Nel quartiere **Stadera** si stanno costruendo le basi per avviare un progetto volto a offrire delle opportunità lavorative. Si tratta del progetto U.M.A.N.O.<sup>7</sup>, iniziativa che rientra nell’asse occupabilità del programma europeo Equal e che si prefigge di promuovere azioni capaci di rispondere ai disagi e alle difficoltà di inserimento lavorativo in alcune aree della città di Milano (tra cui Stadera).

Il soggetto capofila del progetto è l’IRSA<sup>8</sup> e si avvale del partenariato con Appa<sup>9</sup>, quest’ultima ha segnalato una forte domanda di lavoro nel campo della panificazione e tale impiego rappresenta una delle opportunità offerte dall’iniziativa U.M.A.N.O.

Obiettivo del progetto è formare ed avviare al lavoro un numero variabile di abitanti del quartiere (da un minimo di 50 ad un massimo di 75) con determinati requisiti (disoccupati adulti a bassa qualificazione, residenti nel quartiere, in possesso di un regolare permesso di soggiorno).

Per realizzare questo progetto è stato necessario avviare dei contatti con soggetti attivi sul territorio, al fine di costruire reti di collaborazione e condividere metodi e soluzioni organizzative. In questo caso il Laboratorio ha messo a disposizione le sue competenze e sono stati organizzati degli incontri a cui hanno partecipato alcuni attori del Tavolo Territoriale. Nel corso di queste riunioni è stato presentato il progetto ed è stato chiesto di diffondere l’informazione nel quartiere e di segnalare persone interessate o potenzialmente coinvolgibili. I responsabili del progetto hanno anche inviato dei Protocolli di Intesa ad alcune realtà locali. Presso il Laboratorio è stato quindi

---

<sup>7</sup> Un Mestiere Antico Nuova Opportunità

<sup>8</sup> Istituto per la Ricerca e lo Sviluppo delle Assicurazioni

<sup>9</sup> Associazione Panificatori Pasticceri ed Affini di Milano e Provincia

aperto uno sportello (due giorni a settimana) di orientamento ed informazione, gestito da un operatore del progetto.

#### **1.4 Altre iniziative**

Il Laboratorio del quartiere **Stadera**, avvalendosi della collaborazione e delle risorse di diverse realtà locali e di alcune Commissioni del Tavolo Territoriale, ha promosso e sostenuto iniziative che riguardano il quartiere rispondendo ad alcune sue esigenze.

Tali progetti fanno parte di quell'insieme di attività che mirano a sensibilizzare e responsabilizzare gli abitanti, poiché contribuiscono a far crescere e a radicare nel territorio l'idea di "prenderci cura del proprio quartiere", di sentire il quartiere "come uno spazio da vivere, al quale si appartiene" e di facilitare la costruzione di rapporti di buon vicinato e di collaborazione.

- **Le feste di quartiere**

Il 1° ottobre nel quartiere Stadera è stata organizzata una grande *festa*. Oltre all'incontro e al divertimento, è stato dato spazio e tempo anche all'informazione sulle attività del Laboratorio e alla consultazione degli abitanti sulla riqualificazione di alcuni spazi/aree e sulla scelta del colore per un edificio in ristrutturazione.

L'idea di una festa per lo Stadera è nata all'interno della Commissione bambini e infanzia, una delle sei commissioni che fanno parte del Tavolo Territoriale, che si è poi allargata alla partecipazione di altri soggetti per l'organizzazione dell'evento in una Commissione Festa. Sono stati realizzati numerosi incontri presso il Laboratorio e, nel corso di questi appuntamenti, sono state presentate, discusse e modificate diverse proposte. Il programma della giornata, la scelta di collaborazioni con realtà esterne (per i momenti di gioco, musica e animazione), la gestione dei laboratori con le scuole (per preparare decorazioni ed addobbi e per animare la giornata), tutti questi aspetti sono stati discussi e condivisi. I membri della Commissione hanno partecipato agli incontri con continuità e spirito propositivo, dimostrando disponibilità e creatività.

Nel pensare e organizzare la festa non sono state coinvolte e mobilitate soltanto le scuole presenti nel quartiere, ma anche altre realtà locali quali: la residenza per anziani<sup>10</sup>, alcune associazioni, i custodi sociali, l'asilo nido ARCI, la chiesa evangelica e altri soggetti ancora.

Alcuni facevano già parte del Tavolo Territoriale e, nei diversi incontri hanno partecipato come portavoce riconosciuti, altre realtà invece sono state contattate e coinvolte per lo scopo specifico della festa e, in seguito a questa esperienza, hanno poi aderito alle commissioni di lavoro e avviato nuove collaborazioni.

In occasione del Natale è stato organizzato un altro piccolo evento nel quartiere. L'iniziativa è stata voluta e pensata da molti partecipanti al Tavolo Territoriale, desiderosi di creare e animare un'occasione di festa e socialità comune nel quartiere e di far conoscere agli abitanti le proprie attività. Grazie ad alcuni incontri successivi della Commissione Festa l'idea "ha preso corpo" e si è arrivati ad una soluzione condivisa nell'organizzazione. Dato che ogni realtà aveva già previsto o stava programmando un incontro con i propri utenti per scambiare auguri e regali e che in molti casi potevano esserci delle difficoltà logistiche e di identità ad allargare la partecipazione a tutti gli abitanti del quartiere, la commissione ha deciso di organizzare un evento all'aperto rivolto a tutti nel corso del quale non solo scambiare gli auguri, ma anche informazioni sulle diverse realtà presenti ed attive allo Stadera.

- **Puliamo il mondo**

Il Laboratorio ed il quartiere Stadera hanno aderito all'iniziativa "*Puliamo il mondo*" promossa da Lega Ambiente. In tale occasione l'equipe ha svolto azioni di sensibilizzazione nel quartiere (attraverso la distribuzione di volantini, i contatti con le portinerie di alcuni edifici e la diffusione di

---

<sup>10</sup> RSA: Residenza Sanitaria Anziani

informazioni attraverso lo sportello del Laboratorio) e di coordinamento e collaborazione con le scuole primarie e secondarie di primo grado che hanno partecipato attivamente (pulendo non solo gli spazi interni agli edifici scolastici, ma anche i cortili del quartiere). Sono stati coinvolti, purtroppo solo pochi abitanti, ma è un'esperienza che potrà essere riproposta.

- **L'orto botanico**

Un'interessante proposta riguarda il recupero e la gestione dell'*orto botanico*, un'area verde situata vicino alle scuole elementari attualmente in stato di abbandono. Attraverso un'opera di manutenzione straordinaria, tale spazio potrebbe essere riaperto ed utilizzato dalle scuole e dal quartiere stesso, diventando luogo in cui fare didattica, coltivare e curare uno spazio orto/giardino e in cui promuovere la socialità (ad esempio coinvolgendo alcuni anziani nel quartiere). L'idea di recuperare l'orto è stata lanciata e discussa nella Commissione Festa del Tavolo Territoriale; proprio da questo confronto è emersa la proposta del CeAS<sup>11</sup> di realizzare un servizio fotografico su tale spazio con i ragazzi delle scuole secondarie di primo grado. Il lavoro compiuto con gli studenti è stato presentato durante la festa di quartiere, all'interno della mostra fotografica allestita dalle scuole e dall'educativa di strada. Gli abitanti e le persone hanno così avuto modo di scoprire e conoscere lo stato in cui si trova l'orto, offrire suggerimenti e proposte per l'organizzazione e la gestione dell'orto attraverso dei post-it e firmare la petizione inviata al Comune per la riapertura e il recupero di tale spazio.

- **La Banca del Tempo**

Un'altra iniziativa da considerare è quella della *Banca del Tempo*, proposta dal Laboratorio con la cooperativa DAR casa<sup>12</sup> e da alcuni inquilini delle 4 Corti (un'area di Stadera che comprende appunto quattro cortili già riqualificati e assegnati a canone moderato). Questi hanno pensato di avviare il progetto sperimentale all'interno dello spazio delle 4 Corti, ovvero in un contesto più circoscritto nel quale si sono già consolidati rapporti di vicinato e di collaborazione con il Laboratorio di quartiere e le cooperative di abitazione. In un secondo momento questo progetto verrà integrato con le iniziative delle realtà locali e la partecipazione sarà allargata all'intero quartiere.

Alcuni inquilini si sono offerti come responsabili della gestione della Banca e si sono incontrati più volte per approfondire delle questioni tecniche e acquisire utili informazioni, ma anche per organizzare delle attività volte a far conoscere l'iniziativa e le sue potenzialità e a coinvolgere altri abitanti.

Nel quartiere **Gratosoglio** è stata organizzata una festa di quartiere a fine settembre. Questo evento è stato promosso e gestito da un comitato organizzativo formato da alcune realtà locali. Il Laboratorio di quartiere ha sostenuto l'iniziativa attraverso attività di supporto organizzativo, coordinamento tra i diversi soggetti coinvolti e ricerca di finanziamenti. La festa si è articolata in quattro giornate durante le quali si sono susseguiti incontri, dibattiti e momenti di festa e sono stati allestiti dei banchetti informativi sulle attività promosse nel quartiere da diverse associazioni ed enti. Anche il Laboratorio ha gestito un suo spazio informativo nel quale, grazie a dei pannelli esplicativi, sono state illustrate e presentate le iniziative promosse e raccolte le opinioni degli abitanti sull'andamento dei lavori, sugli interventi previsti dal Contratto di Quartiere e sulla qualità di vita al Gratosoglio.

La festa ha avuto successo, anche se ci sono stati dei problemi organizzativi e di budget, gli abitanti hanno infatti partecipato e le realtà locali impegnate nella realizzazione e gestione dell'evento hanno saputo collaborare tra loro e con il Laboratorio di quartiere. Sia il comitato organizzativo che il Laboratorio già pensano ad una nuova festa per il prossimo anno.

---

<sup>11</sup> CeAS: Educativa di Strada.

<sup>12</sup> DAR - Casa: cooperativa di abitazione, si occupa della ricerca di alloggi a basso costo da affittare a persone che non sono in grado di pagare gli affitti del mercato libero.

## 2. Gli attori istituzionali

Nel corso del periodo di stage le occasioni di contatto e confronto con gli attori istituzionali sono stati assai diverse nei tre casi-studio considerati. Ho avuto la possibilità di partecipare ad alcuni incontri (riguardanti gli interventi di riqualificazione di Rozzano e del quartiere Stadera) e ho conosciuto le decisioni e le evoluzioni anche grazie ai racconti delle equipe (in particolare per il caso del quartiere Gratosoglio).

Per quanto riguarda il quartiere **Stadera**, i referenti istituzionali maggiormente impegnati negli interventi e nei rapporti con il territorio e il Laboratorio di quartiere sono quelli di ALER (la responsabile unica del procedimento, il direttore della filiale che riguarda lo Stadera e il direttore dei lavori); i rappresentanti del Comune e della Regione giocano invece un ruolo meno attivo (occupandosi di monitoraggio il primo e di finanziamenti e controlli la seconda). Nel corso dello stage ho avuto modo di partecipare a due incontri con i referenti ALER, il direttore dei lavori e il direttore della filiale 1. Nel primo incontro si sono affrontate questioni “tecniche” relative a problemi di cantiere e sono state programmate delle verifiche di collaudo negli alloggi di un cortile interessato da interventi di riqualificazione. Per realizzare tali controlli i tecnici dell’ALER si sono avvalsi della collaborazione degli operatori del Laboratorio.

Nel secondo incontro sono stati considerati sia i problemi causati dalla presenza di abusivi (ai quali non è stata data ancora una risposta da parte delle istituzioni), sia delle questioni di carattere tecnico e organizzativo (inerenti la struttura della filiale ALER) sia alcune iniziative proposte dal Laboratorio riguardanti il futuro del quartiere. Si è discusso, infatti, su come migliorare l’informazione relativa agli interventi e ai servizi per gli abitanti del quartiere (attraverso degli strumenti pensati e condivisi dall’ALER e dal Laboratorio) e su un progetto specifico presentato dall’equipe del Laboratorio. Questa iniziativa interessa i portinai, figure chiave nel quartiere e intende valorizzarne e migliorarne funzioni e attività, consolidando il loro ruolo e supportando la capacità di gestione dei problemi del quartiere, anche in vista della chiusura del Laboratorio. Il progetto prevede alcuni incontri con i portinai per ridefinire assieme il loro ruolo nella vita di cortile e creare una rete di collaborazioni e relazioni con altri soggetti del territorio.

Per quanto concerne il quartiere **Gratosoglio**, sia ALER che Comune giocano un ruolo importante nel Contratto di quartiere, ma in questo caso la cabina di regia ha conosciuto un ricambio degli attori principali. Nel corso dello stage non ho avuto modo di incontrare referenti istituzionali, in quanto la designazione del responsabile di procedimento (ALER) e del responsabile per il Contratto di Quartiere del Comune è avvenuta soltanto verso la fine di novembre.

Nel caso del Comune di **Rozzano**, invece, esiste una cabina di regia attiva e caratterizzata da rapporti di collaborazione e dialogo tra i diversi soggetti istituzionali (Amministrazione comunale e ALER). Oltre alle iniziative legate alla Casa delle associazioni (di cui si è parlato nel capitolo precedente), nelle quali assessori e tecnici dell’Amministrazione si sono impegnati dimostrando di credere e investire nei percorsi partecipati e nel lavoro realizzato dai facilitatori del Laboratorio, ci sono stati altri appuntamenti importanti.

All’inizio di ottobre ho avuto modo di partecipare all’incontro tra il nuovo responsabile di procedimento ALER, dott. Capolla (nominato all’inizio del mese di ottobre) e il responsabile di progetto di ABCittà. Il dottor Capolla, confermando l’avvio dei cantieri per l’inizio del 2007, ha ribadito la volontà da parte di ALER di rispettare i tempi e le fasi dei lavori; attraverso la proposta di un Tavolo Tecnico e di un Tavolo Locale il responsabile ALER si prefigge di migliorare la comunicazione e l’informazione sull’andamento dei lavori e di coinvolgere attivamente inquilini e i responsabili dell’autogestione nella gestione della convivenza quartiere - cantiere. Si è dunque riconosciuto anche a livello istituzionale l’importanza di promuovere un nuovo strumento, l’“osservatorio partecipato sui cantieri”, poiché pensare assieme agli abitanti possibili scenari futuri

di cantiere e creare occasioni di confronto permette di anticipare conflitti e dare vita a reti di collaborazione utili. L'incontro si è concluso con un breve aggiornamento (e scambio di materiale) sulle azioni realizzate dal Laboratorio e sui percorsi partecipati realizzati per la Casa delle associazioni. Successivamente è stato organizzato un incontro con i referenti delle autogestioni per discutere tale proposta e le idee e le proposte emerse, assieme ad un'ipotesi di scheda per la mappatura locale da affidare ai responsabili dell'autogestione, sono state presentate alla referente sul territorio di ALER. Ad oggi, però, non ci sono state ulteriori evoluzioni.

Verso la metà del mese di ottobre, invece, è stata organizzata una riunione presso il Comune, alla quale hanno partecipato il nuovo dirigente (city manager) di Rozzano, la portavoce del dott. Capolla (responsabile di procedimento ALER), il rappresentante di AMA (altro promotore ed attuatore del CdQ, assieme al Comune e ad ALER), alcuni tecnici del Comune, il responsabile della comunicazione della Presidenza di ALER e il responsabile di progetto per ABCittà. L'incontro aveva per obiettivo discutere e organizzare un evento comunicativo (conferenza stampa) sul Contratto di Quartiere, in occasione della firma della convenzione tra soggetti promotori del Contratto (prevista per metà novembre) e dell'uscita del bando di appalto (prevista per la fine del mese di novembre).

I soggetti presenti hanno ribadito l'importanza di rilanciare il Contratto di Quartiere, le sue potenzialità e i suoi vantaggi, ma anche di valorizzare i risultati raggiunti, dando un'attenzione particolare al percorso partecipato realizzato per la riqualificazione della Casa delle associazioni.

La conferenza stampa si è poi tenuta alla fine del mese di novembre e sono intervenuti il Sindaco, il presidente di ALER, il presidente di AMA e il responsabile di progetto di ABCittà; molti cittadini, rappresentanti di partiti politici, referenti delle associazioni ed autogestioni hanno partecipato, riconoscendo l'utilità del Contratto, ma sollevando anche questioni legate all'avvio dei lavori di manutenzione e ai problemi presenti in alcune zone del Comune.

Nel corso di questo incontro le autorità presenti hanno sottolineato alcuni aspetti importanti, quali la creazione e il consolidamento di un rapporto di collaborazione e dialogo tra i diversi attori promotori ed attuatori del CdQ, il coinvolgimento attivo dei cittadini nella costruzione di un progetto così complesso e la necessità di valorizzare e "sfruttare" le risorse e la dinamicità che contraddistinguono il Comune di Rozzano. Tanto da parte dell'ALER che da parte del Sindaco, inoltre, è stata riconosciuta l'importanza del lavoro realizzato dal Laboratorio e delle pratiche partecipative.

### 3. Le realtà locali

Con il termine “realtà locali” si fa riferimento ad un insieme variegato e composito di soggetti che lavorano e sono attivi sul territorio. Infatti vengono coinvolti nei percorsi partecipati i referenti non solo di associazioni, ma anche di enti che offrono servizi ai cittadini o ad alcune fasce della popolazione (anziani o giovani, esempi di tale categoria sono i custodi socio-sanitari e gli operatori dell’Educativa di strada), di istituzioni scolastiche (insegnanti delle scuole primarie e secondarie di primo grado), di istituzioni sindacali, di Comitati di quartiere ed anche abitanti che, in alcuni casi, giocano un ruolo di rappresentanza (esempio: i responsabili dell’autogestione) e, in altri invece, partecipano solo a titolo personale.

Nei diversi contesti questi attori sono coinvolti e lavorano in modo diverso.

#### **Le realtà – le commissioni**

Nel quartiere **Stadera** le realtà locali hanno scelto di lavorare per Commissioni tematiche e si riuniscono anche in forma “plenaria” attraverso la convocazione del Tavolo Territoriale (avvenuta sinora tre volte). Nel corso dello stage ho avuto modo di partecipare agli incontri e alle attività sia delle commissioni che del Tavolo Territoriale.

La scelta di questa modalità di lavoro è stata effettuata nel corso della riunione del Tavolo Territoriale tenutasi all’inizio dell’anno. In tale occasione i membri partecipanti hanno discusso e poi deciso di lavorare organizzandosi in commissioni tematiche e lasciando agli incontri in forma plenaria il ruolo di coordinamento, pianificazione e condivisione del lavoro realizzato dalle singole commissioni e l’assunzione di decisioni che interessano l’intero quartiere.

Le commissioni attivate sono sei (Manutenzione, criteri di mobilità, bambini e infanzia, anziani, organizzazione di feste e sviluppo e lavoro) e le modalità di lavoro sono molto flessibili, i soggetti che aderiscono ad una commissione, spesso collaborano all’interno di altre o prendono parte, in modo attivo, ad altre iniziative trasversali che riguardano il quartiere (es. Assemblee di cortile o Banca del Tempo).

Al **Gratosoglio** sono presenti ed attive associazioni legate al mondo del privato sociale, ma anche parrocchie, sindacati di inquilini, comitati di quartiere, associazioni sportive e culturali. Tutti questi diversi attori hanno partecipato al Tavolo Territoriale riunitosi ad ottobre.

A **Rozzano**, vista la specificità dei temi da trattare, ABCittà non ha previsto la struttura del Tavolo Territoriale, optando, invece, per l’attivazione di tavoli tematici (uno riguardante la Manutenzione Straordinaria e uno sulla Casa delle associazioni) e momenti di confronto di carattere generale in occasione di forum annuali (mostra e convegno realizzati nel 2005 e conferenza stampa nel 2006).

#### **Il Tavolo Territoriale**

Nel corso del periodo di stage ho avuto la possibilità di partecipare ai Tavoli Territoriali dei due quartieri **Gratosoglio** e **Stadera**.

All’inizio del mese di ottobre è stato convocato, su richiesta di alcuni attori, il Tavolo Territoriale del quartiere **Gratosoglio** al fine di fare il punto sulle problematiche che stavano “paralizzando” il Contratto di Quartiere. A questo appuntamento non sono stati invitati rappresentanti istituzionali (né del Comune né di ALER).

I punti “critici” considerati e discussi sono stati molti, primo fra tutti la mancanza di interlocutori istituzionali con cui confrontarsi (ad ottobre, infatti, non erano ancora stati nominati il referente del Comune e il responsabile unico di procedimento ALER). In secondo luogo si è lamentata la mancanza di informazioni chiare e certe, nella maggior parte dei casi, infatti, quanto è stato periodicamente comunicato, ha subito delle variazioni o smentite successive. Sono state discusse anche altre questioni, quali: la mancata convocazione della gara d’appalto per i lavori di Manutenzione Straordinaria e la sospensione dei lavori per la costruzione della nuova residenza universitaria; sono state avanzate delle lamentele riguardo la comunicazione e le informazioni relative alla collocazione della residenza per le Giovani Coppie e al futuro del Patto di Sicurezza

Locale. Molti dei presenti hanno anche chiesto informazioni sulla prossima convocazione del Comitato di Attuazione e spiegazioni sul ritardo di tale riunione.

Gli attori del Tavolo Territoriale di fronte a queste incertezze e all'assenza di una cabina di regia istituzionale attiva ed affidabile, hanno messo seriamente in dubbio la loro partecipazione per il futuro (qualcuno ha detto: "l'errore è stato quello di non andarsene 6 mesi fa"). L'impegno, le energie e l'immagine stessa che questi soggetti hanno messo in gioco per il CdQ non sembrano essere né riconosciuti né rispettati.

Per cercare di uscire da questa "paralisi" i presenti hanno pensato di mobilitare le associazioni presenti ed attive nel quartiere per fare, da un lato, pressione a livello istituzionale (attraverso manifestazioni pubbliche, contattando politici che si sono adoperati per il CdQ del Gratosoglio, ma anche quelli appartenenti all'opposizione, rivolgendosi alla Regione) e, dall'altro, per sensibilizzare e coinvolgere gli abitanti del quartiere.

Si è anche proposto di contattare e collaborare con gli altri Laboratori dei quartieri di Milano interessati da Contratti di Quartiere (dato che anche per altre realtà sussistono problemi simili e condivisi), per costruire una rete capace di dare maggior forza alle azioni di mobilitazione pensate.

Al Laboratorio non è stato chiesto di aderire e organizzare manifestazioni di quartiere, ma di far conoscere ai referenti istituzionali le posizioni del Tavolo Territoriale e le sue richieste.

Durante questo incontro ho avuto modo di conoscere e osservare gli attori del Tavolo Territoriale. Nonostante le tensioni, la sfiducia e la delusione, il dibattito si è svolto in maniera pacata e si sono trovate delle proposte condivise. Le persone presenti hanno dimostrato di avere delle competenze di tipo tecnico e una capacità di analisi e di critica assai lucide. Ad una reale preoccupazione circa l'evoluzione della situazione (ben sintetizzate in queste due frasi pronunciate dai partecipanti: "Da che parte dobbiamo ricominciare ora per recuperare la fiducia della gente?"; "Ormai non si può più dire <non costruite>, ma <fate presto a costruire>") si accompagna la volontà di agire, di fare qualcosa per rilanciare e affrontare i problemi legati al Contratto. Anche l'idea di confrontarsi e cercare un contatto-sostegno nelle altre realtà territoriali oggetto di CdQ è interessante, l'unione e la rete non possono che dare maggior peso alla mobilitazione e aumentare le pressioni affinché le istituzioni agiscano e si assumano le loro responsabilità, ma possono anche contribuire a condividere idee e a confrontarsi su problemi e alternative.

Uno dei presenti ha chiaramente detto: "In questo caso ci sono due alternative o reagire o rassegnarsi", e le proposte avanzate e lo spirito della riunione mi hanno trasmesso la sensazione che ancora c'è la volontà di agire.

Le scelte effettuate in questo incontro sono state costruite sulla base delle esperienze precedentemente maturate, ormai le persone che fanno parte del Tavolo hanno appreso e fatto propri il linguaggio e i contenuti "tecnici" del Contratto di Quartiere e sanno quali canali e quali ruoli possono utilizzare e giocare per cercare delle risposte.

Le questioni e le domande sollevate nel corso della riunione sono state sintetizzate in un documento che il Laboratorio di Quartiere ha trasmesso ai nuovi referenti istituzionali. Al momento tali richieste non hanno ricevuto ancora delle risposte, salvo le ultime misure adottate per la ripresa dei lavori della residenza universitaria.

All'inizio di novembre è stato convocato il Tavolo Territoriale del quartiere **Stadera**. Alla riunione ha partecipato un solo referente ALER e non sono intervenuti i rappresentanti del Sindacato e del Comitato inquilini, mentre erano presenti quasi tutte le altre realtà che hanno collaborato nel corso dell'anno. Nell'attività centrale dell'incontro le diverse commissioni, attraverso un portavoce, hanno presentato e raccontato le attività e i progetti promossi e le prospettive; i referenti sono stati invitati dai facilitatori ad esprimere i loro pareri sul modo in cui si è lavorato, sugli aspetti ritenuti positivi e quelli valutati invece negativamente. Agli altri partecipanti è stato chiesto il loro grado di interesse per le iniziative presentate e le loro proposte circa altri soggetti da coinvolgere. Su alcuni temi, quali la manutenzione e i criteri di mobilità, la discussione è stata abbastanza animata e si è

lamentata l'assenza di referenti istituzionali chiave e di risposte concrete ai diversi problemi che riguardano il quartiere.

Oltre ai lavori delle Commissioni (6), sono stati esposti progetti "trasversali" che contano sulla collaborazione di attori appartenenti a gruppi di lavoro diversi.

Molti dei presenti hanno sottolineato che le iniziative realizzate, gli incontri delle Commissioni e le azioni promosse dall'equipe di Laboratorio hanno offerto nuove opportunità alle realtà locali per conoscersi e lavorare assieme, hanno permesso di creare reti di collaborazione e di far emergere competenze e risorse presenti nel quartiere. Alcuni esempi sono davvero interessanti: l'operatrice del nido ha potuto risolvere alcuni problemi relativi alla sua attività grazie alle informazioni e al supporto di alcune insegnanti conosciute all'interno delle Commissioni, la referente della Residenza per Anziani è invece entrata in contatto con altre realtà locali partecipando agli incontri delle Commissioni e con queste ha avviato (in un secondo tempo ed autonomamente) delle collaborazioni utili al suo lavoro.

Tutti i partecipanti hanno poi avanzato delle proposte e delle idee su cui collaborare e lavorare, quali ad esempio: una festa in quartiere per festeggiare il Natale, il progetto promosso da alcuni volontari e insegnanti per le famiglie del quartiere (spazio ed occasioni di ascolto e supporto), i progetti dell'asilo nido per le famiglie, la possibilità di riaprire un Centro di Aggregazione Giovanile, l'idea di creare una rete di volontari che aiutino i referenti della Residenza per Anziani, la possibilità di realizzare un video sul quartiere e di avvalersi del Teatro dell'Oppresso per far emergere situazioni di conflitto e raggiungere nuove realtà soprattutto un maggior numero di abitanti.

### **Il Comitato di Attuazione**

Le realtà locali dei tre contesti analizzati ritengono che sia utile e importante attivare e rilanciare il Comitato di attuazione, poiché offre l'occasione per un confronto e uno scambio tra soggetti attivi sul territorio ed istituzioni. Il Comitato di attuazione è "*un organismo preposto a verificare le fasi di attuazione del Contratto in termini di efficacia delle azioni intraprese e di corretta realizzazione degli interventi*"<sup>13</sup>. Questa struttura comprende sia rappresentanti politici, tecnici, ma anche realtà locali, abitanti e facilitatori dei Laboratori di quartiere.

In due dei casi considerati (Gratosoglio e Rozzano) i Comitati sono stati convocati soltanto una volta e diverso tempo fa. Le istituzioni (che avrebbero il compito di riunirlo) non hanno manifestato l'interesse e la volontà di farlo una seconda volta. Nel caso di Stadera, invece, il Comitato non è ancora stato creato nonostante l'interesse da parte delle realtà locali e del Laboratorio.

---

<sup>13</sup> In Aa. Vv. (2006), a cura di Massimo Cella *Un contratto per la città. I Contratti di Quartiere II a Milano*, edicomEdizioni, Gorizia, p.14

## 4. Valutazione degli attori coinvolti

In questo capitolo verranno considerati e valutati i diversi soggetti attivi nei processi partecipati analizzati. Per ognuno di essi saranno valutati alcuni aspetti significativi indicati con delle parole-chiave: dalle caratteristiche che permettono di inquadrare meglio comportamenti e azioni, ai rapporti con gli altri attori coinvolti nei percorsi partecipati (se ci sono stati, se si sono consolidati o approfonditi). Con la parola-chiave “apprendimento” vengono valutati i cambiamenti avvenuti nelle strategie e logiche d’azione e nei modi con cui vengono affrontati problemi e sfide.

### 4.1 Attori istituzionali

#### 4.1.1 Caratteristiche

##### – turbolenze e cambiamenti

**Stadera:** il quartiere è stato interessato dai cambiamenti legati all’insediamento della nuova giunta nel Comune di Milano. Il ritardo nella nomina del referente comunale ha determinato infatti uno slittamento nella convocazione del Comitato di Attuazione. Le attività promosse nel quartiere sono invece proseguite secondo gli accordi precedenti. Quanto ai cambiamenti interni alla struttura dell’ALER, questi non hanno “toccato” il quartiere e i referenti sono rimasti gli stessi.

**Gratosoglio:** il quartiere è stato interessato dai cambiamenti tanto a livello di amministrazione comunale che di ALER, i tempi di attesa per la designazione dei nuovi referenti e per l’assegnazione degli incarichi sono stati lunghi (solo a novembre sono stati nominati: il nuovo responsabile unico di procedimento ALER e il referente comunale). Questa situazione di transizione ha determinato una serie di problemi relativi: all’avvio dei lavori attraverso l’indizione di bandi, alla continuazione dei lavori nei cantieri già aperti e con problemi da risolvere e ai rapporti con le realtà territoriali che per molti mesi si sono trovate senza interlocutori istituzionali e senza informazioni certe e chiare.

**Rozzano:** anche in questo caso si è dovuta attendere la nomina (risolta in tempi più brevi rispetto al caso di Gratosoglio) del nuovo responsabile di procedimento ALER, questo cambiamento potrebbe, però, determinare slittamenti o modifiche nel cronoprogramma dei lavori previsti dal CdQ.

#### 4.1.2 Rapporti con il Laboratorio

**Stadera:** le diverse figure dell’ALER (il direttore della filiale 1, il direttore dei lavori e la responsabile di procedimento) hanno un rapporto di dialogo e di collaborazione con il Laboratorio; con la realizzazione delle verifiche di collaudo negli alloggi (rinnovati o ristrutturati, appartenenti ad uno stesso cortile) è stata data una risposta e un seguito al lavoro avviato dal Laboratorio<sup>14</sup> con gli inquilini. In questo lavoro ALER si è avvalsa della collaborazione e della conoscenza del territorio dell’equipe. Da parte della filiale ALER c’è disponibilità a considerare le proposte del Laboratorio riguardanti progetti e servizi per il futuro del quartiere (es: progetto portinerie, sportello informativo gestito da ALER).

**Gratosoglio:** i nuovi referenti sono stati nominati da troppo poco tempo e quindi non c’è stato il modo di avviare un rapporto con l’equipe (anche se i primi approcci non sono stati molto positivi).

**Rozzano:** l’Amministrazione (sia assessori che tecnici) ha rapporti di collaborazione con gli operatori del Laboratorio, riconosce il suo ruolo e ne riconosce la professionalità. Nel caso della riqualificazione della Casa delle Associazioni l’Amministrazione ha valorizzato e utilizzato il lavoro realizzato con i percorsi di progettazione partecipata (effettuati tanto nel 2005 che nel 2006). Quanto ai rapporti con ALER, il nuovo responsabile di procedimento ha richiesto informazioni, si è dimostrato interessato al lavoro realizzato e ha fatto delle proposte volte a facilitare la convivenza

---

<sup>14</sup> Questo lavoro consiste nella distribuzione, compilazione e raccolta di schede nelle quali segnalare i dati sui danni imputabili alle imprese di restauro, sui problemi dell’alloggio e relativi agli spazi comuni

del quartiere con i cantieri; resta da vedere quale seguito avrà questa proposta, il cui successo dipenderà molto anche dalla disponibilità delle imprese appaltatrici.

#### 4.1.3 Rapporti con le realtà locali

**Stadera:** le occasioni di incontro tra rappresentanti istituzionali e realtà locali sono state assai poche. La responsabile di procedimento ha partecipato alla festa di quartiere organizzata il 1° ottobre, ma non è intervenuta al Tavolo Territoriale, al quale mancavano anche il Direttore dei Lavori, il Direttore della filiale 1 e il referente per il monitoraggio del Comune. Era comunque presente un referente dell'Azienda. In tale occasione, però, non c'è stato un confronto diretto tra le due "parti" ed è mancato un segno di sostegno e riconoscimento al lavoro realizzato dalle realtà locali.

**Gratosoglio:** il nuovo responsabile di procedimento ha incontrato le realtà locali (sia singolarmente che a livello collettivo) per conoscere le loro esigenze e le difficoltà del quartiere; in questi incontri non è stato coinvolto il Laboratorio e non si è dato seguito alle richieste avanzate dal Tavolo Territoriale. Il nuovo referente del Comune è stato nominato da troppo poco tempo e ancora non c'è stato un incontro con le realtà territoriali.

**Rozzano:** i rapporti tra referenti politici e mondo associativo sono molto forti e consolidati; altrettanto significativa è la relazione di fiducia e collaborazione che intercorre tra l'Amministrazione e i responsabili dell'autogestione.

#### 4.1.4 Apprendimento

**Stadera:** si può parlare di alcuni "segni" di cambiamento nell'approccio e nella gestione dei problemi da parte di ALER. I sopralluoghi realizzati dalla Direzione dei Lavori con il collaudatore e il supporto degli operatori del Laboratorio rappresentano un passo in avanti nel percorso di "avvicinamento" delle istituzioni agli abitanti e alle loro richieste. Con queste verifiche, infatti, è stato dato seguito al lavoro realizzato dal Laboratorio e sono state date delle risposte al bisogno di controllo esplicitato dagli abitanti. Resta da vedere però quali azioni e decisioni deriveranno da questi primi passi e che ruolo si intende affidare al Laboratorio in tema di Manutenzione Straordinaria.

È possibile dunque riscontrare una maggiore disponibilità al dialogo con gli abitanti, mediato e facilitato dal Laboratorio, ma è ancora presto per parlare di apprendimento, ovvero di un cambiamento profondo nelle strategie d'azione, di relazione e, più in generale, nella cultura delle istituzioni coinvolte. Ad esempio, la consultazione degli abitanti realizzata durante la festa di quartiere ha dato risultati e orientamenti di lavoro utili. Sulla base di quanto emerso sarebbe stato possibile avviare un percorso di progettazione partecipata che, in tempi brevi, portasse alla realizzazione di azioni capaci di rispondere ai bisogni sociali del quartiere. In realtà gli interventi oggetto della consultazione sono stati fatti slittare a tempi futuri per ragioni di carattere organizzativo.

**Gratosoglio:** le nomine dei nuovi referenti si sono verificate troppo di recente, ma sono significativi due aspetti: da un lato il ritardo nella designazione delle nuove cariche e la "clamorosa" coincidenza di questi cambiamenti con l'insediamento di una nuova giunta comunale; dall'altro la scelta di affidare questi incarichi a persone che precedentemente non si sono mai occupate di Contratti di Quartiere. Relativamente al primo aspetto è interessante vedere come, nel caso del Gratosoglio, i cambiamenti e le esigenze che interessano la dimensione politico-amministrativa hanno determinato un rallentamento e una quasi-paralisi nei processi decisionali. A livello di ALER, invece, ci sono stati dei primi e significativi gesti di apertura da parte del nuovo responsabile di procedimento attraverso scelte tecniche capaci di "sbloccare" la situazione creatasi.

Quanto è accaduto porta a riconsiderare il confronto tra tempi della politica e tempi della partecipazione e a mettere in discussione l'idea che l'adozione di pratiche partecipative comporti una dilatazione dei tempi di decisione e renda assai più complessi i processi decisionali.

**Rozzano:** anche in questo caso si possono rilevare dei “piccoli segni” di cambiamento, ma non si sono ancora verificati dei rivolgimenti profondi nella mentalità, nelle azioni e nelle relazioni. Due esempi testimoniano delle evoluzioni interessanti: riguardo la Casa delle Associazioni, c’è e c’è stato un forte impegno da parte dei rappresentanti dell’Amministrazione (politici e tecnici), questi hanno sempre partecipato agli incontri con i referenti associativi, hanno dimostrato di volerli coinvolgere nei temi della progettazione e della gestione degli spazi e di saper ridiscutere i criteri di assegnazione per venire incontro alle esigenze dei cittadini; il percorso avviato per la riqualificazione della Casa ha portato anche ad una collaborazione tra assessorati e ad un primo “superamento” della logica settoriale. Il Contratto di Quartiere ha costituito dunque l’occasione per sperimentare un nuovo metodo di lavoro basato su strutture, luoghi e logiche differenti. Diventa chiaro come la fiducia nella validità di meccanismi partecipativi si costruisce attraverso le azioni concrete e in questo caso i rappresentanti istituzionali si sono resi conto dei vantaggi di un percorso partecipato calandosi attivamente all’interno di esso.

## 4.2 Tecnici/progettisti

### 4.2.1 Quale ruolo nei processi partecipati

**Stadera:** i rapporti dell’equipe di Laboratorio con i tecnici di ALER sono improntati al dialogo e alla collaborazione. Con questi il Laboratorio ha discusso e concordato l’organizzazione delle assemblee di cortile con gli inquilini di una corte interessata da interventi di riqualificazione. Attraverso tali incontri gli abitanti sono stati coinvolti in modo propositivo nella gestione dei problemi determinati dai cantieri. Sempre con i tecnici (della filiale ALER per il quartiere) è stata discussa ed avviata una collaborazione sul tema della manutenzione ordinaria. I tecnici, inoltre, si sono avvalsi del lavoro e del supporto del Laboratorio per concludere la fase di collaudo di alcuni cantieri.

**Gratosoglio:** il nuovo responsabile di procedimento dell’ALER ha cambiato il direttore dei lavori visti i rapporti assai tesi creatisi tra il precedente e gli abitanti del quartiere. Questa scelta testimonia l’importanza di questa figura per il buon andamento dei lavori e per la convivenza cantiere-quartiere.

**Rozzano:** i rapporti con il Laboratorio sono stati di collaborazione e condivisione. Le modifiche apportate al progetto definitivo per la riqualificazione della Casa delle associazioni hanno tenuto conto delle esigenze e delle idee emerse attraverso i laboratori con le scuole primarie. Il progettista ha inserito sia negli spazi esterni che in quelli interni strutture e aree capaci di tradurre in chiave progettuale le richieste dei bambini.

## 4.3 Realtà locali

### 4.3.1 Caratteristiche

In tutti e tre i casi il tessuto locale offre delle realtà interessanti, dotate di risorse e competenze importanti e le equipe intervistate concordano nel ritenere che proprio le realtà locali, il territorio rappresentino degli elementi di forza sui quali puntare per realizzare dei cambiamenti e per favorire meccanismi di apprendimento.

#### – lavoro in rete

**Stadera:** le numerose realtà locali non sono ancora in grado di svolgere autonomamente un ruolo di coordinamento e riconoscono che il Laboratorio, attraverso l’attivazione di commissioni di lavoro e di iniziative concrete, ha creato occasioni di conoscenza ed incontro proficue. Nel periodo di stage sono state realizzate attività che hanno coinvolto molte realtà del territorio e sono state avviate

relazioni di collaborazione (esempio: rapporti tra RSA e Melograno Rosso<sup>15</sup>, supporto e informazioni offerte dalle insegnanti al nido-ARCI presente nel quartiere, reti di collaborazione nell'organizzazione di feste di quartiere) che le diverse realtà sono interessate a mantenere e consolidare anche autonomamente.

**Gratosoglio:** in occasione del Tavolo Territoriale è emersa la volontà di collaborare, tra le diverse realtà locali, per ridestare l'attenzione delle istituzioni e del quartiere sui temi del CdQ (utilizzo di diversi strumenti). Il rischio di una frammentazione del tessuto locale è comunque presente, in quanto i recenti cambiamenti verificatisi a livello istituzionale e le modalità con cui sono stati gestiti i primi incontri tra nuovi referenti e realtà locali potrebbero favorire meccanismi competitivi.

**Rozzano:** le realtà locali sono molte ed attive, però manca un coordinamento. In occasione del percorso realizzato per la riqualificazione della Casa delle associazioni è emersa la difficoltà e la diffidenza da parte delle associazioni di lavorare in rete.

#### – questione di “scale”

**Stadera:** ancora non ci sono referenti di scala, soggetti che facciano da catalizzatori dei problemi degli inquilini. Il Comitato inquilini non ha dei referenti distribuiti in modo capillare sul territorio e il Sindacato fa riferimento ai suoi associati. Sono presenti solo alcune persone, non rappresentative di alcun gruppo, che agiscono a titolo personale riguardo problemi che interessano molti inquilini e, per tale motivo, godono di una certa fiducia nei propri cortili di riferimento. Su questo problema il Laboratorio sta concretizzando alcune azioni legate alle necessità rilevate in questa fase del progetto (assemblee di cortile, distribuzione e raccolta schede, valorizzazione della figura dei portinai), ma il percorso di costruzione di una rete di referenti di scala è ancora agli inizi.

**Gratosoglio:** anche in questo quartiere non esiste una rete di referenti di scala, né delle autogestioni. Il Contratto di Quartiere può rappresentare un'occasione per avviare un percorso che porti ad individuare soggetti a cui fare riferimento per ogni scala. L'idea di una rappresentanza di scala effettiva e riconosciuta non trova ancora il “terreno” adatto e maturo.

**Rozzano:** in questo Comune è attiva, invece una rete di responsabili dell'autogestione eletti dagli inquilini (ogni responsabile fa da portavoce per un lotto di edifici, in ognuno dei quali sono presenti dei referenti di scala). Il ruolo di tali figure è riconosciuto tanto dalle istituzioni che dal Laboratorio. Il Contratto di Quartiere rappresenta un'occasione per ridefinire il ruolo delle autogestioni e per coinvolgere in nuove iniziative questa rete propositiva e attiva.

#### 4.3.2 Rapporto con le istituzioni

**Stadera:** il rapporto diretto tra realtà locali e rappresentanti ALER sono stati sporadici (in occasione di eventi e delle verifiche di collaudo). Le nomine dei nuovi referenti del Comune sono state ritardate e questo non ha reso possibile dei contatti, anche se comunque i rappresentanti comunali hanno solo un ruolo di monitoraggio.

**Gratosoglio:** il ritardo nell'attribuzione degli incarichi a livello istituzionale e la situazione di stallo creatasi ha determinato un senso di abbandono e di incertezza nelle realtà locali, in particolare in quelle che più si sono impegnate nel Contratto di Quartiere con un ruolo di promotori del progetto.

**Rozzano:** il rapporto tra associazioni e rappresentanti amministrativi è molto legato alle relazioni di fiducia che si instaurano tra singoli assessori ed associazioni. I rapporti tra istituzioni (amministrative o di ALER) e i responsabili delle autogestioni sono improntate alla collaborazione e il CdQ può rappresentare un'occasione perché i referenti istituzionali riconoscano anche a livello formale il ruolo che di fatto svolgono le autogestioni.

---

<sup>15</sup> Ente che offre servizi socio-sanitari al quartiere (con particolare riguardo agli anziani)

### 4.3.3 Rapporto con il Laboratorio

**Stadera:** le realtà locali riconoscono il ruolo del Laboratorio, i vantaggi derivati dalla sua presenza e l'utilità delle attività organizzate e del metodo di lavoro promosso. La partecipazione agli incontri e ai progetti è stata continua e dinamica.

**Gratosoglio:** le realtà locali hanno creato un rapporto di scambio e collaborazione con il Laboratorio, in alcuni casi si sono avvalsi delle sue competenze e dell'azione di coordinamento (esempio: il ruolo giocato dal laboratorio nella realizzazione della festa di quartiere avvenuta in settembre).

**Rozzano:** i responsabili delle autogestioni riconoscono il ruolo del Laboratorio, con il quale hanno costruito un rapporto di fiducia (anche grazie agli incontri e alle attività promosse in questi due anni e al fatto che molti dei responsabili abbiano partecipato anche alle iniziative legate alla riqualificazione della Casa delle associazioni); le associazioni, attraverso il percorso di progettazione partecipata, hanno avuto modo di conoscere e di lavorare con l'equipe del Laboratorio.

### 4.3.4 Apprendimento

**Stadera:** la metodologia adottata dal Laboratorio comincia gradualmente ad essere recepita e fatta propria dalle realtà locali, queste hanno iniziato infatti a lavorare in rete, in modo allargato e partecipato. Si stanno creando e consolidando rapporti di fiducia e di collaborazione e sono le realtà stesse a proporre progetti da realizzare assieme e ad impegnarsi nell'organizzazione e gestione di tali iniziative (esempio: orto botanico, feste di quartiere, attività e servizi per le famiglie del quartiere). Il Laboratorio gioca ancora il ruolo di coordinatore e si occupa della comunicazione e dell'organizzazione degli incontri, ma le reti e lo spirito che si stanno creando rappresentano un primo passo verso l'acquisizione di una maggiore autonomia di tali realtà.

**Gratosoglio:** nel quartiere sono presenti realtà che promuovono attività legate al sociale e realtà quali il Sindacato e il Comitato di quartiere. Entrambe hanno competenze e risorse preziose che sono emerse anche in occasione del Tavolo Territoriale, però le prime hanno lavorato con il Laboratorio scoprendo e apprezzando un metodo di lavoro basato sulla partecipazione, la collaborazione e la responsabilizzazione (partecipazione ad un bando), le seconde tendono invece a vedere talvolta nel Laboratorio un possibile ostacolo o concorrente nell'esercizio delle loro funzioni.

Alcune realtà del territorio sono state capaci di collaborare attivamente per organizzare la festa di quartiere tenutasi in settembre. Per questo evento, infatti, si è costituito un comitato organizzativo costituito da associazioni, enti e abitanti che si è occupato dell'organizzazione e della gestione della festa. Questa esperienza testimonia la presenza di un forte interesse per il quartiere e la dinamicità, la propositività dei soggetti attivi sul territorio.

**Rozzano:** le realtà locali hanno partecipato agli incontri e alle attività promosse dal Laboratorio riguardo la riqualificazione della Casa delle associazioni, ma l'adesione è stata forte anche perché in tali occasioni si sono considerati e valutati i bisogni e le esigenze delle singole associazioni. Quando è stato introdotto il tema della gestione condivisa degli spazi comuni, le associazioni hanno mostrato perplessità e poca disponibilità a lavorare con e per le altre realtà. Le idee-chiave di apertura e di responsabilizzazione ancora non sono ancora state recepite.

Quanto invece ai responsabili delle autogestioni e ai referenti di scala (per i lotti interessati dagli interventi), hanno manifestato interesse per la proposta avanzata dal responsabile unico di procedimento, dimostrando disponibilità e proponendo idee e soluzioni.

## 4.4 Laboratorio

In tutti e tre i casi le equipe hanno avuto delle difficoltà a svolgere e gestire il loro ruolo nell'ambito dell'informazione. Talvolta, infatti, le informazioni relative ai tempi e all'andamento dei lavori

ricevute e concordate con i referenti istituzionali e poi diffuse agli abitanti, si sono rivelate imprecise o contraddittorie (rispetto ai fatti). Il Laboratorio non risulta essere il solo canale informativo, ad esso si sovrappongono rapporti diretti tra istituzioni-cittadini o realtà locali che contribuiscono ad aumentare confusione ed incertezza, complicando ulteriormente il lavoro del Laboratorio. Questi problemi possono minare la credibilità del Laboratorio e del suo ruolo.

#### 4.4.1 Rapporto con le istituzioni

**Stadera:** l'equipe si confronta e lavora soprattutto con i rappresentanti di ALER, ma ha concordato il piano di lavoro anche con i referenti del Comune (in questa fase assenti a causa dei cambiamenti verificatisi con l'insediamento della nuova giunta comunale). Inizialmente ha percepito una certa diffidenza da parte delle istituzioni, ma successivamente queste si sono avvalse delle competenze e della presenza attiva sul territorio degli operatori del Laboratorio per incarichi concreti e, talvolta, urgenti. L'equipe svolge un ruolo di tramite tra gli abitanti e le istituzioni e ha promosso e intende promuovere azioni e occasioni per riavvicinare le istituzioni agli abitanti, per ricostruire un rapporto di dialogo e fiducia tra quest'ultimi e i rappresentanti istituzionali.

Un riavvicinamento tra istituzioni e abitanti/realtà locali richiede un impegno da parte delle istituzioni ad una maggiore trasparenza e chiarezza nelle informazioni e, da parte degli abitanti, un superamento della logica assistenzialista. Resta comunque incerto sia il ruolo che in futuro avrà il Laboratorio in materia di Manutenzione Straordinaria sia il futuro stesso del Laboratorio.

**Gratosoglio:** in questi ultimi mesi la situazione è radicalmente mutata e l'equipe ha da poco conosciuto (o ancora deve conoscere) i referenti istituzionali.

**Rozzano:** l'equipe è stata contattata dai rappresentanti amministrativi e con questi ha costruito gradualmente un rapporto di collaborazione e dialogo. Le azioni e gli strumenti messi in campo in questo periodo di stage hanno permesso di centrare alcuni obiettivi di lavoro (quali la progettazione partecipata degli spazi e i criteri di assegnazione per la Casa delle Associazioni). L'equipe riconosce alcuni cambiamenti nell'atteggiamento dei referenti istituzionali e nel modo di gestire un progetto complesso come il CdQ, sicuramente queste evoluzioni sono state determinate dall'aver realizzato e "toccato con mano" i risultati di alcune azioni, ma si percepisce che il percorso per un maturo apprendimento è ancora lungo.

#### 4.4.2 Rapporto con le realtà locali

**Stadera:** l'equipe ha conosciuto un tessuto associativo attivo e propositivo, ha aiutato e facilitato le occasioni di incontro, scambio e collaborazione tra queste diverse realtà, svolgendo un ruolo di coordinamento e di stimolo. Le iniziative promosse per avvicinare e coinvolgere queste realtà hanno avuto un buon riscontro in termini di partecipazione e di propositività (es: feste di quartiere, progetti promossi in seno alle Commissioni). Quanto ai referenti del Sindacato Inquilini e del Comitato di quartiere, non sono intervenuti al Tavolo territoriale convocato in novembre e non hanno partecipato ad iniziative ed incontri promosse dalle realtà territoriali e dal Laboratorio. Questi attori sembrano prediligere tematiche e occasioni che diano maggiore "visibilità" politica.

**Gratosoglio:** l'equipe ha percepito la ricchezza di risorse e competenze delle realtà locali, attraverso il Laboratorio non si è soltanto fatto conoscere il CdQ e promossa una sensibilizzazione sui temi del progetto e sui problemi del quartiere, ma si sono create delle opportunità per sperimentare il lavoro in rete, partecipato (es: in occasione della festa di quartiere il Laboratorio ha aiutato e sostenuto il comitato organizzativo sia a reperire dei finanziamenti sia a livello di organizzazione e coordinamento). In questo quartiere il rapporto del Sindacato inquilini e del Comitato di quartiere con il Laboratorio e le altre realtà locali è diverso da quello riscontrato allo Stadera. I referenti del Sindacato e del Comitato hanno partecipato attivamente al Tavolo Territoriale, dimostrando di avere capacità, competenze, propositività e volontà di collaborazione.

**Rozzano:** per quanto riguarda il mondo delle associazioni, si è registrata un'alta partecipazione ai diversi incontri organizzati dal Laboratorio, ma anche un forte atteggiamento campanilistico, quanto alle autogestioni l'equipe riconosce le risorse e le capacità dei responsabili e dei referenti di scala

(es: incontro molto partecipato riguardante la presentazione della proposta avanzata dal responsabile di procedimento ALER).

#### 4.4.3 Iniziative future e volte ad allargare i contatti

**Stadera:** l'equipe intende utilizzare nuovi strumenti e linguaggi per raggiungere e coinvolgere altri abitanti del quartiere. Uno di questi è il Teatro dell'oppresso, attraverso il quale si intende rappresentare ed esplicitare conflitti che in molti casi restano "privati" o sommersi. Mediante delle rappresentazioni teatrali si possono far emergere i problemi e far percepire come ognuno possa contribuire al cambiamento nella vita del quartiere.

Un altro strumento/linguaggio a cui si è pensato di fare ricorso è il video, con il quale è possibile raccontare il quartiere e come questo vive i cambiamenti determinati dai lavori di riqualificazione. Nella realizzazione di questo video sono coinvolte alcune realtà del territorio che hanno dimostrato interesse per l'iniziativa. Il Consiglio di Zona inoltre, direttamente coinvolto, supporta finanziariamente questo progetto.

L'equipe inoltre vuole continuare a lavorare sulla responsabilizzazione, sul senso di comunità e di identità degli abitanti affinché il quartiere riesca a vivere, a gestire i propri problemi e a rinnovarsi con le proprie "forze".

**Gratosoglio:** l'equipe intende promuovere "piccole" attività concrete che permettano di realizzare dei progetti con e per gli abitanti (ad esempio raccogliere ed esporre materiale fotografico sulla storia del quartiere; organizzare la festa di quartiere del prossimo anno).

**Rozzano:** l'equipe dovrà affrontare altri due obiettivi relativi alla Casa delle associazioni: il tema della gestione degli spazi comuni (attraverso la creazione di un gruppo di lavoro ristretto e la diffusione di informazioni a tutte le realtà interessate) e il tema della convivenza con i cantieri. Con le prossime azioni l'equipe si prefigge di raggiungere e magari coinvolgere anche gli utenti dei servizi offerti dalle diverse associazioni. Per quanto riguarda gli interventi di Manutenzione Straordinaria, invece, gli operatori del Laboratorio intendono discutere e concordare con i responsabili dell'autogestione le iniziative da promuovere in vista dell'apertura e della gestione dei cantieri.

#### 4.4.4 Apprendimento

Le tre equipe hanno maturato in questo periodo alcune riflessioni e modificato gli orientamenti e le aspettative del loro lavoro. L'incertezza dovuta ai cambiamenti che interessano la sfera politico-istituzionale ha un peso importante sulla qualità del processo partecipativo, dato che questo necessita di una certa continuità e della possibilità di fare affidamento su interlocutori presenti e affidabili, su relazioni di fiducia e dialogo, su informazioni chiare e risposte puntuali. Spesso le logiche e i metodi di lavoro promosse dalle equipe non si "incontrano" con quelli del mondo istituzionale (che si presenta vario e mutevole). In particolare rispetto ad ALER, non si sono ancora verificati dei cambiamenti tali da ridurre inefficienze e ritardi. Questo approccio di lavoro, ormai riconosciuto anche dagli abitanti, rischia di mettere in discussione la credibilità e l'operato dei Laboratori.

Il lavoro realizzato con le realtà locali ha dato risultati e soddisfazione, stimolando nuove iniziative e la sperimentazione di altri strumenti di coinvolgimento, al tempo stesso attraverso la realizzazione di azioni concrete ci si è scontrati con le problematiche e le ostilità presenti nei diversi quartieri.

Questi diversi aspetti spingono le equipe, da un lato a impegnarsi in nuove sfide anche in ragione del raggiungimento di molti obiettivi di lavoro, ma dall'altro a riconsiderare la portata delle azioni programmate, riadattando le aspettative, "correggendo" il tiro in ragione delle incertezze e delle difficoltà esperite precedentemente.

### 4.5.1 Caratteristiche

**Stadera:** sono emerse alcune caratteristiche significative: da un lato una forte rassegnazione e una cultura improntata all'assistenzialismo, dall'altra l'attaccamento al quartiere (sia da parte delle persone anziane che possiedono la "memoria storica" dello Stadera, sia da parte dei ragazzi che sono molto legati al quartiere) e la capacità di accogliere (seppur con difficoltà iniziali) realtà nuove. Dalle testimonianze di alcuni rappresentanti delle realtà locali è emerso infatti che, in molti casi, da un'iniziale diffidenza si è riusciti ad arrivare ad instaurare con gli abitanti dei rapporti umani profondi, tali da far sentire persone esterne al quartiere "a casa", circondati da calore e disponibilità.

Molti abitanti hanno competenze e risorse da mettere in gioco e anche volontà e disponibilità a fare qualcosa per migliorare la vita di quartiere. Spesso però le frustrazioni e le contraddizioni (esempio della questione non risolta degli abusivi) che vivono mettono a rischio queste potenzialità e portano nuovi conflitti o un aggravamento dei problemi già presenti.

Il quartiere, da un punto di vista geografico e urbanistico, gode di una buona posizione, dispone di collegamenti con il centro della città e di servizi, tutte caratteristiche che rappresentano punti di forza da valorizzare.

**Gratosoglio:** anche questo quartiere conosce una serie di conflitti; in particolare la costruzione della residenza per studenti universitari ha provocato dei contrasti (anche gravi) tra abitanti (che non volevano tale costruzione) e gli addetti dei cantieri, nonché alcuni referenti ALER. È inoltre attivo nel quartiere un'associazione (GRIN, Gratosoglio Informa), fondata e guidata da un abitante del quartiere, che critica e si oppone a molti degli interventi previsti dal CdQ. L'atteggiamento e le azioni di questa associazione contribuiscono in modo significativo ad alimentare tensioni e ad aumentare la confusione a livello di informazione.

**Rozzano:** gli abitanti hanno manifestato perplessità relativamente ad alcuni interventi e il loro atteggiamento risente delle esperienze vissute con la realizzazione del PRU (in particolare si fa riferimento alla mancata riqualificazione di alcuni edifici a seguito dell'esaurimento dei finanziamenti); i ritardi e gli slittamenti nell'avvio dei lavori non fanno che aumentare i questi dubbi. La sfiducia dei cittadini riguarda anche le capacità e il modo di lavorare dell'ALER.

### 4.5.2 Rapporto con le istituzioni

In tutti e tre i casi (con maggior evidenza a **Stadera** e **Gratosoglio**) è molto diffuso un senso di sfiducia e abbandono da parte delle istituzioni. Gli abitanti criticano gli interventi realizzati o programmati e manifestano sfiducia riguardo le capacità e i modi di lavorare, in particolare di ALER. Talvolta queste critiche rivelano, da una parte, competenze e risorse degli inquilini in ambito tecnico, dall'altra, una conoscenza profonda delle esigenze del quartiere determinata dall'esperienza diretta e dal vissuto quotidiano.

I cittadini chiedono alle istituzioni maggiore trasparenza e chiarezza nelle scelte e nelle decisioni.

### 4.5.3 Rapporto con il Laboratorio

In tutti e tre i casi il Laboratorio incontra e conosce gli abitanti attraverso l'attività informativa e di sensibilizzazione dello sportello, progetti e iniziative (quali: banchetti informativi, distribuzione di volantini, incontri e workshop). In particolare allo **Stadera**: il Laboratorio cerca di lavorare alla ricostruzione di un rapporto di fiducia tra gli abitanti, si adopera per creare delle occasioni di incontro nelle quali le persone si conoscano, discutano e trovino delle soluzioni condivise ai problemi che riguardano il quartiere. Attraverso alcune assemblee di cortile l'equipe di laboratorio ha cercato di raggiungere e conoscere gli inquilini di alcuni edifici (non più soltanto le realtà locali), creando dunque delle opportunità "altre" rispetto a quelle offerte attraverso l'attività di sportello. Con questi incontri si è cercato non solo di rispondere all'esigenza degli inquilini di portare a termine i lavori, ma si è fatto un primo passo per responsabilizzarli rispetto al loro ambiente, per favorire i rapporti di buon vicinato e per individuare dei possibili referenti di scala. La

partecipazione a queste iniziative è stata abbastanza buona e tali occasioni hanno permesso all'equipe di allargare i suoi contatti, di conoscere e coinvolgere nuove persone. Il Laboratorio inoltre aiuta e sostiene alcune iniziative che sono state proposte o vengono gestite dagli abitanti stessi.

#### 4.5.4 Apprendimento

Per molti abitanti dei quartieri analizzati il Laboratorio di quartiere è divenuto un punto di riferimento e di ascolto. Gli operatori sono considerati persone a cui chiedere informazioni, aiuto e consigli e con le quali si possono costruire dei rapporti di fiducia. I Laboratori con le loro equipe non lavorano soltanto con le realtà locali, ma rispondono anche alle esigenze di ascolto e supporto delle persone.

Gli abitanti hanno inoltre risposto e partecipato a iniziative proposte dalle realtà locali e dal Laboratorio, quali le feste di quartiere e i banchetti informativi e di consultazione dimostrando interesse per le sorti e il miglioramento della vita del proprio quartiere. In particolare allo **Stadera**, in questa fase del progetto si è rafforzato il coinvolgimento di alcuni abitanti, questi hanno partecipato alle iniziative promosse dal Laboratorio che meglio rispondevano ai loro bisogni ed interessi: assemblee di cortile (per alcuni edifici appartenenti allo stesso cortile) e relativa distribuzione/raccolta delle schede informative, lavori di alcune commissioni, organizzazione pratica di feste di quartiere. Un esempio significativo di cambiamento e volontà di gestire in modo nuovo e autonomo le relazioni di convivenza è dato dagli inquilini delle quattro corti<sup>16</sup> che hanno deciso di gestire e portare avanti l'iniziativa della Banca del Tempo. Supportati dal Laboratorio hanno organizzato incontri "informativi/formativi" e, successivamente, i primi laboratori per farsi conoscere e coinvolgere almeno gli altri inquilini delle quattro corti. Altro esempio interessante è il servizio di ascolto e incontro offerto alle famiglie del quartiere, organizzato da un'insegnante delle scuole elementari del quartiere e gestito (all'interno del Laboratorio) grazie alla collaborazione volontaria di alcune inquiline delle 4 corti. Attraverso gli incontri delle commissioni e del Tavolo Territoriale alcune realtà locali (in particolare la Residenza per Anziani e il nido-ARCI) hanno trovato degli abitanti disponibili a fare volontariato e ad aiutare a reperire materiali.

L'adozione di pratiche partecipative riesce dunque a produrre dei cambiamenti interessanti, modificando i modi di lavorare, di creare e gestire le relazioni e di pensare e realizzare azioni.

In questi tre contesti ci sono stati dei "segnali" di cambiamento, in particolar modo da parte delle *realtà presenti ed attive sul territorio*. Queste sono riuscite, attraverso i percorsi partecipativi, a conoscersi, a lavorare assieme e a costruire una rete; hanno avuto modo di sperimentare nuovi metodi e logiche di lavoro di cui progressivamente si stanno appropriando. Le occasioni di confronto e il supporto offerto dal Laboratorio hanno permesso di far emergere le potenzialità e le risorse che possono contribuire a pensare e realizzare interventi in risposta alle necessità dei contesti interessati dalle opere di riqualificazione. Le realtà stesse si adoperano per raggiungere e coinvolgere gli abitanti, consapevoli del clima di sfiducia, delle difficoltà e dei conflitti che spesso contraddistinguono questi quartieri.

La partecipazione e i cambiamenti nell'atteggiamento dei *cittadini* sono legati alla trasparenza delle informazioni e all'attivazione di processi caratterizzati da continuità e capaci di produrre risultati effettivi e realizzabili in tempi brevi. I *Laboratori di quartiere*, che si prefiggono di coinvolgere sempre più abitanti nell'attuazione e nella gestione degli interventi programmati, promuovono iniziative che possono arrivare nel tempo a ricostruire un senso di comunità, di buona convivenza tra abitanti e di responsabilizzazione verso il proprio alloggio e verso il quartiere. Il lavoro è ancora lungo e difficile, ma i livelli di coinvolgimento e partecipazione raggiungibili possono essere significativi.

---

<sup>16</sup> Le quattro corti comprendono alcuni edifici del quartiere e con gli inquilini di questi stabili è stato realizzato uno specifico percorso di progettazione partecipata e di accompagnamento, seguito dalla cooperativa ABCittà (dal 2003 al 2005)

Per quanto riguarda le *istituzioni*, è ancora presto per poter parlare di cambiamenti profondi nell'approccio ai problemi e nelle strategie d'azione e di relazione. Quelli rilevati hanno avuto luogo quando i rappresentanti si sono impegnati direttamente nei percorsi partecipati, lavorando assieme ai facilitatori, alle realtà locali e agli abitanti, scoprendo e valorizzando risorse e competenze "altre" rispetto a quelle dei tecnici di riferimento. Solo attraverso azioni concrete, i referenti istituzionali hanno riscontrato i vantaggi e le potenzialità di tali pratiche.

La qualità dei percorsi partecipati e l'apprendimento, che da questi può derivare, sono in grado di "liberare" risorse e potenzialità e di determinare la costruzione o l'approfondimento delle relazioni, la scoperta e lo scambio di expertise, la sperimentazione di nuove logiche e nuovi contesti di lavoro. Nelle tre esperienze, però, si è potuto verificare come sia fondamentale la pianificazione condivisa a livello politico-amministrativo: slittamento dei tempi e incertezze in questa sfera possono mettere a rischio non solo il buon andamento dei lavori, ma anche i risultati ottenuti e le risorse attivate e condivise attraverso processi partecipati.

## Bibliografia

- Aa. Vv. (2005), “Contratti di quartiere a Milano”, *Territorio*, n° 33, Rivista trimestrale del Dipartimento di Architettura e Pianificazione, Franco Angeli, Milano
- Aa. Vv. (2006), a cura di Massimo Cella *Un contratto per la città. I Contratti di Quartiere II a Milano*, edicomEdizioni, Gorizia
- Bobbio, L. (1996), *La democrazia non abita a Gordio*, FrancoAngeli, Milano
- Bobbio, L. (a cura di ) (2004), *A più voci. Amministrazioni pubbliche, imprese, associazioni e cittadini nei processi decisionali inclusivi*, ESI, Napoli
- Bricocoli, M. (2002) “Uno sporco lavoro di quartiere. Il Contratto di Quartiere a Cinisello Balsamo”, in *Animazione Sociale*, n°3, mensile del Gruppo Abele, Torino
- Bricocoli M., Granata E., Savoldi P., (2004), “Tre casi per ripensare l’intervento pubblico sulle periferie”, in *Urbanistica Informazioni*, n°193, Rivista bimestrale di cultura urbanistica e ambientale dell’Istituto Nazionale di Urbanistica, INU Edizioni, Roma
- Delera A., (2004) “Contratti di quartiere 2 in Lombardia”, in *Urbanistica Informazione*, n°193, Rivista bimestrale di cultura urbanistica e ambientale dell’Istituto Nazionale di Urbanistica, INU Edizioni, Roma
- Laboratorio di Politiche (LAPO) (a cura di), Bobbio, L., Pillon, A., Dorangricchia, A., Saroglia, P., *Programmi di recupero urbano: processi di attuazione e capitale sociale*. Cronologia dei programmi e degli interventi. Primo rapporto di ricerca. Torino, aprile 2003
- Laboratorio di Politiche (LAPO) (a cura di), Bobbio, L., Pillon, A., Romano, I., Saroglia, P., *Programmi di recupero urbano: processi di attuazione e capitale sociale*. Secondo rapporto di ricerca. Torino, luglio 2004
- Laboratorio di Politiche (LAPO) (a cura di), Bobbio L., Pillon A., Romano I., Saroglia P., *Programmi di recupero urbano: processi di attuazione e capitale sociale*. Sintesi della Ricerca, Torino, novembre 2004
- Lorenzo, R. (1998), *La città sostenibile. Partecipazione, luogo, comunità*, Eleuthera, Milano
- Meardi, P. (2005) *Gli stranieri per casa. Storia di un progetto di integrazione*, Terre di Mezzo Editore, Milano
- Podziba, S.L. (2006), *Chelsea Story. Come una cittadina corrotta ha rigenerato la sua democrazia*, Bruno Mondadori, Milano
- Sclavi, M., Romano, I., Guercio, S., Pillon, A., Robiglio, M., Toussaint, I., (2002), *Avventure Urbane. Progettare la città con gli abitanti*, Eleuthera, Milano