

Progetto co-finanziato da



UNIONE
EUROPEA



MINISTERO
DELL'INTERNO

FONDO ASILO, MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2014-2020

Obiettivo Specifico 2: Integrazione / Migrazione legale • Obiettivo Nazionale 3: Capacity building / Scambio di buone Pratiche

D.I.S.CO.R.S.I.

migranti



DIALOGO INTERREGIONALE sui SERVIZI in tema di COMPETENZE, RESIDENZA e SALUTE
per l'INTEGRAZIONE dei MIGRANTI in Piemonte, Auvergne-Rhône-Alpes e Catalogna

Progetto 275 – CUP H19D17000780005

RICERCHE SU COMPETENZE PROFESSIONALI, INCLUSIONE ABITATIVA E ACCESSO AI SERVIZI DI SALUTE DELLA POPOLAZIONE MIGRANTE IN PIEMONTE

Aprile 2018

Questa ricerca è stata prodotta grazie al contributo dell'Unione Europea e del Ministero dell'Interno italiano nel quadro delle attività del progetto "D.I.S.Co.R.S.I. Migranti".

Il contenuto della presente pubblicazione è di responsabilità degli autori e non si può in alcun caso ritenere rappresentativo della posizione dell'Unione Europea e del Ministero dell'Interno italiano.

Tutti i materiali del progetto "D.I.S.Co.R.S.I. Migranti" sono disponibili sul sito:
<https://migrazionycop.wordpress.com/>



in partenariato con



con la collaborazione di



Indice

- **Introduzione generale.....1**
- **La validazione e certificazione degli apprendimenti acquisiti in contesti non-formali e informali come strategia a supporto dell'inclusione socio-lavorativa dei migranti, Valeria Zaffalon (EnAIP Piemonte)6**
- **La questione abitativa per la fascia grigia: problemi, risorse e servizi per l'accesso e il mantenimento della casa, Igor Bringhen e Francesca Garbaccio (CICSENE)65**
- **I servizi di salute materno-infantile e le famiglie migranti in Piemonte, Valentina Mutti (CCM)121**

IL PROGETTO DISCORSI MIGRANTI

Il progetto Discorsi Migranti nasce con l'obiettivo di migliorare i servizi di accoglienza e integrazione dei migranti residenti in Piemonte in materia di inclusione abitativa, professionale e sanitaria, tramite un processo di dialogo e cooperazione interregionale tra attori istituzionali e della società civile delle regioni Piemonte, Auvergne-Rhône-Alpes e Catalogna.

Il progetto si è sviluppato in collaborazione con i partner locali EnAIP Piemonte, CICSENE e CCM, e con i partner esteri RESACOOOP in Francia e Lafede.cat e SOS Racisme in Catalogna.

Discorsi Migranti prevede tre fasi: la ricerca, la sperimentazione e il confronto con gli attori locali ed esteri.

Le ricerche, svolte in Piemonte, Auvergne-Rhône-Alpes e Catalogna, hanno permesso di avere una analisi del contesto locale e di individuare le buone pratiche, o meglio le pratiche più funzionanti, sviluppate da attori pubblici e privati, spesso in relazione tra loro.

Nel caso del Piemonte, a partire dai risultati delle ricerche, si sono messe in atto delle attività sperimentali rivolte agli operatori e ai cittadini di Paesi terzi. Inoltre, si sono promossi momenti di scambio e confronto tra operatori delle tre regioni europee.

L'insieme di queste attività condurrà all'elaborazione di modelli di servizi negli ambiti abitativo, sanitario e professionale, che saranno presentati ai decisori politici e ai rappresentanti delle istituzioni per suggerire cambiamenti al fine di rendere i servizi più inclusivi ed efficaci nei confronti della popolazione migrante.

Gli stranieri in piemonte: qualche dato di contesto

Secondo i dati ISTAT, gli stranieri residenti in Piemonte al 1° gennaio 2017 sono 418.874 e rappresentano il 9,5% della popolazione residente. Tra questi i cittadini di Paesi terzi rappresentano in Piemonte al 1° gennaio 2017 il 5,7% della popolazione e il 59,9% del totale degli stranieri residenti (250.809 persone su 418.874, a fronte di una popolazione complessiva di 4.392.526 persone).

La comunità straniera numericamente più rappresentata è quella proveniente dalla Romania (35,4%) mentre le nazionalità extra UE più rappresentate sono la marocchina (54.964 persone, pari al 21,9% degli stranieri non UE), l'albanese (41.578 e 16,6%), la cinese (19.562 e 7,8%), la peruviana (12.013 e 4,8%), l'ucraina (10.386 e 4,1%) e la nigeriana (10.079 e 4%). A fronte di queste comunità più ampie, le provenienze registrate sono numerosissime, arrivando a rappresentare ben 173 cittadinanze (comprese quelle UE). Per quanto riguarda la composizione di genere della presenza immigrata, essa presenta grande variabilità rispetto alle provenienze (ad esempio, il 78,8% dei residenti ucraini è donna), ma si presenta complessivamente equilibrata, con la componente femminile al 52,8% dei residenti stranieri. (IDOS, Dossier immigrazione 2017).

I dati sulle appartenenze religiose mostrano come il Piemonte sia caratterizzato da una presenza di cristiani, dovuto principalmente ai flussi dall'est Europa (58,7% del totale degli stranieri residenti, di cui 38,3% ortodossi) e una significativa quota di musulmani, coerente alla stima nazionale (circa 31%). (Dossier Statistico Immigrazione, 2016).

Nel 2016, i permessi di soggiorno rilasciati per la prima volta sono stati 16.795, di cui il 5,1% per lavoro, il 9% per motivi di studio e il 51,1% per motivi di famiglia.

Dal punto di vista occupazionale, i migranti lavorano prevalentemente nel settore terziario (65,8%) mentre l'industria occupa il 30,5% e l'agricoltura il 3,7% (Osservatorio del Mercato del Lavoro della Regione Piemonte, 2016). Se si osserva la posizione professionale, il 73,4% svolge professioni poco qualificate (operai o assimilati), il 13% svolge un ruolo da impiegato e soltanto 0,7% ha una posizione dirigenziale (o quadro). Se rapportiamo tali dati con quelli relativi alla popolazione italiana (31,9% operai, 34,4% impiegati e 7,3% quadri/dirigenti) emerge una concentrazione professionale su profili *low skilled* soltanto parzialmente spiegata dalla distribuzione dei titoli di studio (tra i migranti il 50,9% possiede titoli di studio inferiori - licenza elementare e media - contro 39,8% degli italiani). Questa sostanziale debolezza strutturale della forza lavoro migrante si traduce in una maggior esposizione alle crisi economiche e a un maggior rischio di vulnerabilità sociale (il tasso di disoccupazione tra i migranti è del 18,5% contro il 7,8% della popolazione italiana – dati 2016).

I bambini nati in Piemonte da genitori stranieri sono stati 6.048 per tutta la regione (Istat Piemonte, 2016), con una concentrazione maggiore nella provincia di Torino.

Coloro che hanno acquisito la cittadinanza italiana in quello stesso anno risultano essere 20.372.

Nell'anno scolastico 2016/2017 hanno frequentato le scuole del Piemonte 60.288 alunni con cittadinanza non italiana, pari al 12,6% del totale della popolazione scolastica della Regione. In linea con la tendenza degli ultimi anni, rispetto all'anno scolastico precedente si è registrato un piccolo aumento, che si consolida principalmente come presenza degli alunni con cittadinanza non italiana nati in Italia mentre si conferma una ulteriore diminuzione di quelli nati all'estero (MIUR USR Piemonte - Gli Alunni di origine non italiana nelle scuole della città metropolitana di Torino – anno scolastico 2016/2017).

Se analizziamo i flussi migratori recenti, secondo i dati diffusi dalla Prefettura di Torino i Centri di Accoglienza Straordinaria al 30 ottobre 2017 hanno accolto 12.847 migranti. Quasi la metà dei richiedenti asilo è concentrata nella provincia di Torino (5049), seguita da Cuneo (2128), Alessandria (1694), Novara (1112), Asti (1052), Verbania (526) e Biella (526). Per quanto riguarda invece il Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati il Piemonte ha preso in carico complessivamente 1363 migranti così distribuiti: 923 in provincia di Torino, 164 in provincia di Alessandria; 133 in provincia di Asti; 61 in provincia di Biella; 58 in provincia di Cuneo; 10 in provincia di Verbania, 0 in provincia di Novara e di Vercelli.

Tre approfondimenti

Rispetto all'ambito professionale, il progetto Discorsi Migranti si è focalizzato sul tema dell'Individuazione, Validazione e Certificazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali.

La ricerca sul tema dell'inclusione lavorativa dei migranti prende le mosse dalla convinzione che il lavoro è un fattore determinante per l'inclusione sociale e per l'autonomia delle persone. Tale tema però porta in luce criticità di lungo periodo e barriere strutturali che la letteratura ha ampiamente evidenziato: il mercato del lavoro europeo, ed italiano in particolare, è per la componente straniera un mercato *demand oriented*, caratterizzato dalla tendenza ad adattare le competenze dei migranti alle carenze del mercato e su posizioni professionali complementari - all'offerta di lavoro autoctona. Gli immigrati anche laddove riescano a inserirsi in modo stabile, si trovano in una condizione, ancora largamente diffusa, di persistente segregazione occupazionale sia orizzontale che verticale in determinati settori e su professioni *low skilled*.

In una persistente condizione di difficoltà di riconoscimento delle competenze maturate in ogni contesto (formale, non formale e informale), la necessità di promuovere azioni di politica attiva volte a valorizzare le biografie lavorative e personali è al centro del dibattito UE sull'integrazione dei migranti. Per attivare efficaci politiche inclusive sui territori occorre ripartire dalla valorizzazione degli apprendimenti e delle esperienze e

contemporaneamente sviluppare comprensioni più articolate sui bisogni specifici dei migranti (anche di recente arrivo) e contemporaneamente sulle pratiche in corso attivate dalla rete di attori locali.

A partire da alcune buone prassi di accompagnamento all'inclusione lavorativa sviluppate nel contesto piemontese con stranieri in condizione di particolare vulnerabilità (i richiedenti asilo e i rifugiati accolti nei CAS e nel sistema SPRAR), lo studio intende fornire alcuni spunti per comprendere in che modo la validazione delle competenze ovunque acquisite possa essere uno strumento in grado di facilitare un veloce ingresso nel mercato del lavoro e come tale strumento possa essere l'occasione per rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e per la formazione e le iniziative di integrazione e accoglienza presenti sui territori.

* * *

Rispetto all'ambito abitativo, si è proposto un percorso di messa in comune e di analisi delle percezioni e dei saperi della comunità degli operatori piemontesi attivi sul tema, interpellati attraverso questionari, interviste e focus group. Si è riservata specifica attenzione alla fascia grigia, ovvero a chi pur non rientrando nei parametri di povertà, manifesta un disagio abitativo e non riesce ad accedere o a mantenersi in autonomia sul mercato privato della casa: risulta infatti conveniente agire sulla prevenzione oltre che sull'emergenza abitativa, in termini di costi personali, familiari e di welfare.

L'accesso alla casa è un indicatore tra i più significativi del grado e della qualità dei processi di inserimento sociale dei cittadini di Paesi terzi, i quali si trovano spesso ad affrontare problematiche aggiuntive, legate alla condizione di migranti. Lo studio indaga queste problematiche, evidenzia le principali misure di sostegno attive e propone un'analisi SWOT rispetto a capacità e potenzialità del sistema piemontese di contrastare il disagio abitativo dei cittadini di Paesi terzi immigrati nella regione.

Le pratiche presentate propongono interventi pubblici e privati caratterizzati dalla capacità di fare sistema e mettere in relazione soggetti diversi, così come di costruire approcci partecipati, capaci di migliorare l'efficacia della propria azione.

* * *

Rispetto all'ambito della salute, si è scelto di focalizzare l'attenzione sul settore della salute materno-infantile, individuato come un ambito in cui la presenza di soggetti migranti - dovuto alla concentrazione di donne in età fertile in molte comunità diasporiche - è in crescita e dove il diritto alla salute è svincolato dalle questioni normative, essendo la gravidanza e la maternità tutelate a prescindere dallo status dei soggetti. Inoltre, la letteratura mostra come in Piemonte, coerentemente con i dati nazionali ed europei, le donne migranti abbiano indicatori di salute durante e dopo la gravidanza in media peggiori di quelli delle donne native, esiti dovuti principalmente ad un minor accesso o un ritardo nell'accesso alle cure.

Indagare l'accesso ai servizi di salute per donne in gravidanza, famiglie e minori significa dunque affrontare il tema della fruibilità dei percorsi di presa in carico, quello della preparazione del personale sanitario, nonché la complessità delle procedure cosiddette "culturalmente sensibili".

Le pratiche raccolte mostrano azioni sia del privato sociale che della sanità pubblica, sia territoriali che ospedaliere volte a promuovere una maggior inclusione delle famiglie migranti e a orientare i servizi sanitari verso una personalizzazione della cura, oltre che a valorizzare il ruolo dei mediatori culturali, della rete del territorio e del supporto tra pari.

LA VALIDAZIONE E CERTIFICAZIONE DEGLI APPRENDIMENTI ACQUISITI IN CONTESTI
NON-FORMALI E INFORMALI COME STRATEGIA A SUPPORTO DELL'INCLUSIONE SOCIO-
LAVORATIVA DEI MIGRANTI

Autrice: Valeria Zaffalon,



Abstract

La ricerca sul tema dell'inclusione lavorativa dei migranti prende le mosse dalla convinzione che il lavoro è un fattore determinante per l'inclusione sociale e per l'autonomia delle persone. Tale tema però porta in luce criticità di lungo periodo e barriere strutturali che la letteratura ha ampiamente evidenziato: il mercato del lavoro europeo, ed italiano in particolare, è per la componente straniera un mercato *demand oriented*, caratterizzato dalla tendenza ad adattare le competenze dei migranti alle carenze del mercato e su posizioni professionali complementari all'offerta di lavoro autoctona. Gli immigrati, anche laddove riescano ad inserirsi in modo stabile, si trovano in una condizione, ancora largamente diffusa, di persistente segregazione occupazionale sia orizzontale che verticale in determinati settori e su professioni *low skilled*. Se da un lato, la popolazione migrante è più propensa ad accettare lavori *low skilled* rispetto alla propria competenza, per contro il difficile percorso di riconoscimento di esperienze e apprendimenti maturati in ogni contesto (formale, non formale e informale) rappresenta per i cittadini stranieri uno dei principali ostacoli alla possibilità di poter ottenere un lavoro coerente con le proprie aspettative e abilità e mina la possibilità di costruire società più coese e inclusiva in grado di valorizzare tutte le risorse presenti sul territorio.

La necessità di promuovere azioni di politica attiva volte a valorizzare le biografie lavorative e personali è al centro del dibattito UE sull'integrazione dei migranti ma per attivare efficaci politiche inclusive occorre ripartire dai territori e sviluppare comprensioni più articolate sui bisogni specifici dei migranti (anche di recente arrivo) e contemporaneamente sulle pratiche in corso attivate dalla rete di attori locali.

A partire da alcune buone prassi di accompagnamento all'inclusione lavorativa sviluppate nel contesto piemontese con stranieri in condizione di particolare vulnerabilità (i richiedenti asilo e i rifugiati accolti nei CAS e nel sistema SPRAR), lo studio intende fornire alcuni spunti per comprendere in che modo la validazione delle competenze ovunque acquisite possa essere (i) uno strumento in grado di valorizzare i percorsi professionali e personali dei migranti facilitando un veloce e più qualificato ingresso nel mercato del lavoro e contemporaneamente (ii) l'occasione per rafforzare la collaborazione tra i servizi al lavoro e per la formazione e le iniziative di integrazione e accoglienza presenti sui territori.

Indice

Premessa.....	9
1. La validazione degli apprendimenti in contesti non formali e informali	11
a. Il quadro europeo	11
b. Il quadro normativo italiano nazionale e regionale.....	14
c. L'implementazione del sistema: esperienze e prospettive.....	17
2. Le iniziative in favore dell'inclusione lavorativa rivolte a rifugiati e richiedenti asilo in Piemonte	19
a. Dentro i percorsi di accoglienza: l'inclusione lavorativa come costruzione di relazioni tra persone e con i territori	22
b. L'accompagnamento al lavoro come costruzione di reti di emancipazione	23
3. La validazione delle esperienze come occasione di inclusione lavorativa dei migranti: quali prospettive?	31
4. Bibliografia	34
5. Annessi.....	36

Premessa

La ricerca sul tema dell'inclusione lavorativa dei migranti prende le mosse dalla convinzione che il lavoro è un fattore determinante per l'inclusione sociale e per l'autonomia delle persone. Tale tema però porta in luce criticità di lungo periodo e barriere strutturali che la letteratura ha ampiamente evidenziato. Il mercato del lavoro europeo, ed italiano in particolare, è per la componente straniera un mercato *demand oriented*, caratterizzato dalla tendenza ad adattare le competenze dei migranti alle carenze del mercato e su posizioni professionali complementari - all'offerta di lavoro autoctona - e vacanti (si pensi al lavoro di cura). Gli immigrati anche laddove riescano ad inserirsi in modo stabile, si trovano in una condizione, ancora largamente diffusa, di persistente segregazione occupazionale sia orizzontale che verticale in determinati settori e su professioni *low skilled* (Zanfrini, 2015). La dualità e complementarità del mercato del lavoro condiziona le opportunità di valorizzazione e sviluppo delle capacità individuali e delle carriere professionali, rendendo la componente straniera maggiormente vulnerabile alle conseguenze negative di crisi congiunturali e strutturali con rischio elevato di espulsione dal mercato del lavoro e di esclusione sociale.

Se da un lato, la popolazione migrante è più propensa ad accettare lavori *low skilled* rispetto alla propria competenza, per contro il difficile percorso di riconoscimento sia dei titoli di studio acquisiti nel paese d'origine e sia delle esperienze di apprendimento nei contesti non formali e informali (lavoro e di vita quotidiana) rappresenta uno dei principali ostacoli alla valorizzazione della biografia lavorativa e personale dei cittadini stranieri e alla possibilità di poter ottenere un lavoro coerente con le proprie aspettative e abilità.

Nell'attuale dibattito europeo si intrecciano due temi. Da un lato l'attenzione alla costruzione nei diversi paesi di un sistema strutturato di valorizzazione e certificazione di tutti gli apprendimenti al fine di rendere note con una attestazione ufficiale (di rilievo pubblico, riconosciuta da tutti e collegata a standard omogenei e accertati) tutte le competenze possedute ed acquisite da una persona. Dall'altro una diffusa consapevolezza sull'esigenza di una veloce e precoce inclusione di rifugiati e richiedenti asilo nel mercato del lavoro accorciando i tempi di permanenza in una condizione di disoccupazione o inattività che progressivamente condiziona e riduce l'opportunità di trovare una collocazione¹. Sebbene il processo di validazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali non sia stato pensato esclusivamente per la popolazione straniera, è opinione largamente diffusa che possa rappresentare una opportunità per i migranti per uscire dal primo stadio di emergenza.

L'incremento di arrivi di migranti forzati che ha caratterizzato i flussi migratori degli ultimi anni si porta con sé una modifica delle caratteristiche e dei bisogni della componente straniera. Tra gli immigrati, i rifugiati e richiedenti asilo sono la componente più fragile e vulnerabile del mercato del lavoro (Zimmermann 2016) e quindi più di altri esposta al rischio di povertà. In molti casi la situazione è resa ancor più fragile da percorsi migratori dolorosi e in alcuni casi dalla presenza di traumi dovuti ad esperienze di violenza e sfruttamento. L'accesso parziale dei migranti al sistema dei diritti civili, sociali e politici, determinato anche dalla precarietà ed incertezza del percorso giuridico-legale di ottenimento di un titolo di soggiorno, espone la componente più fragile della popolazione straniera al rischio di esclusione sociale, alla precarietà e alla disoccupazione di lunga durata.

Sebbene non senza criticità (Zanfrini 2015; Lodigiani e Sarli 2017), in un'ottica sistemica, la convalida degli apprendimenti può contribuire a contrastare la disoccupazione in quanto consente di ridurre il gap tra

¹ Tra gli altri: "Labour Market integration of Refugees: Strategies and best practices", Directorate general for Internal Policies, Employment and Social Affairs, 2016; *Approaches to the labour market integration of refugees and asylum seekers*, Eurofound, 2016, Publications Office of the European Union, Luxembourg; *How are Refugees Faring on the Labour Market in Europe? Working Paper 1/2016*. European Union, OECD, 2016; *Public Employment services (PES) initiatives around skills, competences and qualifications of refugees and asylum seekers* - Thematic paper ICF, Sept 2017.

domanda ed offerta di competenze e può altresì essere una risposta alla crisi dei rifugiati in quanto permetterebbe di validare e certificare le esperienze pregresse dei migranti favorendone una miglior e più veloce integrazione.

La ricerca svolta intende fornire alcuni spunti di riflessione e qualche prospettiva di sviluppo nel quadro del dibattito delineato. Ha pertanto l'obiettivo di comparare la struttura normativa, le forme e la prassi di implementazione del servizio di individuazione, validazione e certificazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali con particolare focus sull'accesso di cittadini stranieri e migranti in tre regioni Europee e Mediterranee: Piemonte (Italia), Auvergne-Rhône-Alpes (Francia) e Catalogna (Spagna)².

Ha altresì l'obiettivo di comprendere a quali condizioni, in che modo e con quali forme la validazione e certificazione degli apprendimenti possa da un lato favorire l'inclusione in contesti lavorativi e su profili professionali coerenti con le aspettative, gli interessi e le competenze professionali e personali dei migranti e dall'altro possa facilitare la partecipazione e la positiva conclusione di percorsi di formazione nell'ottica di acquisizione di competenze professionali spendibili nel mercato del lavoro odierno.

Ha infine l'obiettivo, coerente con l'attuale dibattito UE, di comprendere in che modo il percorso di Individuazione, Validazione, Certificazione delle Competenze (d'ora in poi IVCC) possa essere applicato con la componente più fragile e vulnerabile rappresentata dai richiedenti asilo e dai rifugiati al fine di facilitare un veloce ingresso nel mercato del lavoro.

L'analisi delle buone prassi sviluppate nel contesto piemontese si è pertanto concentrata da un lato sulla normativa esistente e sui primi risultati di implementazione del sistema piemontese di IVCC, dall'altro sui servizi di accompagnamento all'inclusione lavorativa erogati a cittadini di paesi terzi ospiti dei Centri di Accoglienza Straordinaria o inseriti nei progetti SPRAR (Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati)

La ricerca è stata condotta da giugno 2017 a febbraio 2018 attraverso: un lavoro di revisione della letteratura e della normativa, l'analisi e ricostruzione di casi studio con un focus sul servizio di accompagnamento al lavoro mediante interviste semi-strutturate a testimoni privilegiati, referenti istituzionali, operatori e referenti dei servizi.

Il report è così suddiviso: nel primo capitolo si presenta lo stato dell'arte della normativa in materia e l'attuale strutturazione del sistema piemontese, mettendo in evidenza le azioni di implementazione in corso. Nel secondo capitolo si analizzano le buone prassi mettendo in luce quali sono i bisogni dei migranti presenti nel circuito dell'accoglienza, le esigenze del sistema produttivo e le esigenze del sistema di accoglienza stesso. Nel capitolo conclusivo si delineano alcune prospettive di sviluppo per l'implementazione del IVCC in integrazione con il sistema dell'accoglienza.

Infine in appendice si riporta la comparazione del sistema di IVCC tra le tre regioni europee coinvolte nel progetto e le 5 schede di descrizione dei casi studio.

² Per un'accurata analisi delle caratteristiche dei sistemi implementati in Catalogna e in Auvergne-Rhône-Alpes si vedano i due report redatti dalle ricercatrici coinvolte mentre per una sintesi e comparazione dei tre sistemi si rimanda all'appendice di questo documento.

1. La validazione degli apprendimenti in contesti non formali e informali

a. Il quadro europeo

La validazione e certificazione degli apprendimenti non formali e informali³ è un processo attraverso cui i lavoratori e le lavoratrici possono validare e certificare i risultati dell'apprendimento derivanti da: a) attività intenzionali e pianificate ma non esplicitamente concepite e progettate in termini di obiettivi di apprendimento (*non-formal learning* o apprendimento semistruutturato) ma contengono importanti elementi di apprendimento (esempi: formazione sul lavoro, apprendimento strutturato on line, corsi organizzati dalla società civile,...); b) attività della vita quotidiana relative alla sfera lavorativa, familiare o al tempo libero (*informal learning*) il cui risultato in termini di apprendimento (secondo un processo non strutturato) può essere intenzionale o non intenzionale.

L'acquisizione di un approccio e della metodologia di convalida è un processo che affonda le radici nella storia dell'UE e trova il suo fondamento nei pilastri della strategia europea per la costruzione un'Europa della conoscenza⁴. Si basa sulla profonda convinzione che il riconoscimento degli apprendimenti sviluppati nei contesti di vita quotidiana possa andare a beneficio di tutti i lavoratori e le lavoratrici nel partecipare all'apprendimento permanente e nell'accesso al mercato del lavoro.

Attraverso un percorso di cooperazione in corso da più di 15 anni (cfr. box sottostante), gli stati membri hanno raggiunto alcune importanti tappe: (i) la condivisione di un lessico comune sul tema degli apprendimenti e delle competenze dentro un quadro di politiche e strategie per il lavoro; (ii) la trasparenza, trasferibilità e confrontabilità delle qualifiche conseguite nei diversi stati membri; (iii) la creazione di un sistema di riconoscimento, validazione e certificazione delle competenze acquisite in contesti formali, non formali e informali dai lavoratori e dalle lavoratrici nei diversi stati membri e/o nei percorsi di mobilità e scambio tra paesi (cfr. Box sottostante).

³ Cfr. Glossario del CEDEFOP per la definizione di apprendimento formale, non formale e informale.

⁴ Cfr. *Insegnare e apprendere. Verso la società della conoscenza* (1995); Consiglio Europeo di Lisbona, Conclusioni della presidenza (marzo 2000); Memorandum sull'istruzione e la formazione permanente (Documento di lavoro dei servizi della commissione, 2000).

Box di approfondimento - quadro normativo europeo

- Dichiarazione di Copenhagen (nov. 2002): diede evidenza della necessità di stabilire principi comuni per la validazione degli apprendimenti non-formali e informali con lo scopo di assicurare una più ampia compatibilità tra gli approcci dei diversi paesi a differenti livelli.
- **Decisione 2241/2004/CE** del Parlamento Europeo e del Consiglio: agevolazione della mobilità ai fini dell'apprendimento permanente attraverso la creazione di un quadro comunitario unico per la trasparenza delle qualifiche e delle competenze (EUROPASS).
- **Raccomandazione 2006/C962/CE** sull'individuazione di un quadro di riferimento europeo sulle competenze chiave per l'apprendimento permanente.
- **Raccomandazione 2008/C111/01** del parlamento europeo e del Consiglio: costituzione del Quadro Europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente (EQF*) finalizzato a *migliorare la trasparenza, la comparabilità e la trasferibilità delle qualifiche dei cittadini rilasciate secondo le prassi esistenti nei vari Stati membri.*
- **Raccomandazione 2009/C155/02** sull'istituzione di un sistema europeo di crediti per l'istruzione e la formazione professionale (ECVET)
- 2009 – Prima pubblicazione delle **Linee guida europee per la convalida dell'apprendimento non formale e informale** (CEDEFOP E Commissione europea).
- **Raccomandazione 2012/C398/01** del Consiglio sulla convalida dell'apprendimento non formale e informale che richiede agli Stati Membri di dotarsi entro il 2018 di sistemi nazionali per la convalida dell'apprendimento non formale e informale.
- 2016 - **Linee guida europee per la convalida dell'apprendimento non formale e informale** a cura del CEDEFOP (Aggiornamento delle linee guida pubblicate nel 2009 riviste a seguito della Raccomandazione del 2012).
- 2016 – **Inventario europeo sulla convalida dell'apprendimento non formale e informale (European Inventory on Validation, Latest update)**: analisi comparata sulle pratiche di convalida nei paesi europei.

** European Qualifications Framework: il quadro comune europeo di riferimento che collega fra loro i sistemi di qualificazione di Paesi diversi, fungendo da dispositivo di traduzione utile a rendere le qualifiche più leggibili e comprensibili tra Paesi e sistemi europei differenziati. Obiettivo dell'EQF è promuovere la mobilità transfrontaliera dei cittadini agevolando l'apprendimento permanente. L'EQF è composto da 8 livelli descritti in termini di risultati di apprendimento delineati in tre categorie: conoscenze, abilità e competenze.*

Nella raccomandazione del 2012, il Consiglio propone un approccio sistematico e strutturato alla convalida degli apprendimenti conseguiti al di fuori dei contesti formali di istruzione e formazione e chiede agli stati membri di predisporre ed istituire entro il 2018 modalità di convalida degli apprendimenti in coerenza con le specificità nazionali ma dentro un quadro delineato dalla raccomandazione e dalle linee guida già predisposte.

L'obiettivo è permettere ai cittadini europei di veder validate e riconosciute le conoscenze, abilità e competenze acquisite in contesti non formali e informali al fine di ottenere una qualifica completa o parziale. In dettaglio, le Linee guida prodotte dal CEDEFOP⁵ hanno delineato un processo strutturato in quattro fasi: identificazione, documentazione, valutazione e certificazione.

Nella *fase di identificazione*, attraverso una relazione di counseling dialogico (dialogue-based approach), l'obiettivo è da un lato supportare i destinatari finali nell'identificare conoscenze, abilità e competenze acquisite e, contemporaneamente, favorire e sviluppare consapevolezza ed empowerment sui processi di apprendimento, anche impliciti e taciti (Polanyi M. 1958), propri dei contesti lavorativi e di vita quotidiana.

Nella successiva *fase di documentazione*, l'obiettivo è raccogliere le evidenze degli apprendimenti acquisiti. Il counselor supporta il candidato nella costruzione di un "portfolio" o CV che restituisca la sua storia e biografia professionale⁶.

⁵ CEDEFOP (2015), *European Guidelines for validating of non-formal and informal learning* available at: <http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/4054>

⁶ In alcuni paesi la fase di identificazione e documentazione è unica.

La *fase di valutazione* consente di comparare gli esiti degli apprendimenti con gli standard di riferimento. Ciò implica sia un confronto con il profilo professionale coerente sia una valutazione delle evidenze attraverso prove scritte e documentali ma anche attraverso dimostrazioni pratiche, simulazioni o precedenti esperienze.

La *fase di certificazione* consente infine di ottenere una attestazione, totale o parziale, degli apprendimenti identificati, documentati e valutati. Qualora l'esito di questa fase sia una certificazione parziale delle competenze, il candidato può ottenere una riduzione (attraverso il sistema dei crediti) dei programmi di educazione e formazione necessari a conseguire un titolo coerente con il percorso di IVCC effettuato.

Complessivamente le Linee Guida hanno evidenziato alcune pietre miliari:

- La centralità degli individui e la corresponsabilità del processo: la validazione ha lo scopo di favorire processi di empowerment sia nell'ottica di stimolare l'apprendimento lungo tutto l'arco della vita sia nell'ottica di offrire una opportunità di inserimento lavorativo o formativo per persone in condizioni di fragilità e vulnerabilità. Per tale ragione il processo non può che essere fin da subito volontario e fondato sulla piena consapevolezza e responsabilità del candidato.
- Il coinvolgimento degli stakeholder: il CEDEFOP suggerisce il coinvolgimento di stakeholder con differenti responsabilità e funzioni (scuola, formazione, servizi sociali, parti sociali, autorità locali,...) nella fase di creazione del sistema (*policy making*) ma anche nella fase di implementazione (*policy implementation*).
- Il collegamento con un sistema nazionale delle qualificazioni: il sistema di IVCC è strettamente connesso con lo sviluppo e l'implementazione, laddove ancora lacunoso, di un sistema nazionale di qualificazioni (National Qualification Framework). In un'ottica comparativa, la standardizzazione e confrontabilità delle qualifiche professionali consente di rendere disponibili ed espliciti i risultati degli apprendimenti maturati anche in contesti di apprendimento non formali e informali.
- Standard e risultati di apprendimento: la certificazione degli apprendimenti maturati in contesti non formali e informali ha bisogno, in un'ottica comparativa, di una qualificazione standardizzata ma contemporaneamente soggetti a verifica e modifica sulla base delle esperienze di validazione.
- Qualità e competenza professionale: il CEDEFOP richiama l'esigenza di sviluppare sistemi di IVCC trasparenti e supportati da un sistema di qualità. Evidenzia infine l'importanza di includere nel processo esperti e counselor che possiedano contemporaneamente competenze tecnico-professionali ma anche capacità interculturali e di comunicazione (*soft skills*).

Box di approfondimento - quadro normativo italiano

- **Accordo Stato Regioni del 19 aprile 2012** che, dentro il quadro della riforma dell'apprendistato, delinea un sistema di certificazione e definisce la qualificazione come un processo di valutazione delle competenze acquisibili con modalità formali, non formali e informali.
- **Accordo Governo-Regioni-Enti locali del 20 dic. 2012 concernente la definizione del sistema nazionale di orientamento permanente.** Si istituisce un gruppo inter-istituzionale sull'orientamento permanente. All'art.1 del presente accordo si definisce orientamento permanente il "processo volto a facilitare la conoscenza di sé, del contesto formativo, occupazionale, sociale, culturale ed economico di riferimento, delle strategie messe in atto per relazionarsi e interagire con tali realtà, al fine di favorire la maturazione e lo sviluppo delle competenze necessarie per poter definire o ridefinire autonomamente obiettivi personali e professionali aderenti al contesto, elaborare o rielaborare un progetto di vita e sostenere le scelte relative". Obiettivi di un sistema nazionale di orientamento permanente sono (i) la centralità della persona e dei suoi bisogni e la (ii) messa in rete dei servizi, sviluppo di una cultura e di un linguaggio comuni. Per perseguire tali obiettivi è istituito un Gruppo di lavoro nazionale per l'orientamento permanente. col compito di elaborare le Linee Guida entro giu. 2013 (pubblicate successivamente nel dicembre 2013).
- **L. 92/2012 "Riforma del mercato del lavoro in una prospettiva di crescita"** (cd. Legge Fornero): pone le basi per la costruzione di un sistema nazionale di certificazione delle competenze e riconosce la centralità dell'individuo come protagonista attivo dell'apprendimento. La L. 92 delega il Governo a definire Norme generali, Livelli essenziali delle Prestazioni e Standard minimi di servizio per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali. Alcuni criteri dovranno essere rispettati: Servizi su richiesta dell'interessato; riconoscimento delle esperienze di lavoro; riconoscimento degli apprendimenti come crediti formativi; effettuazione di riscontri e prove (regole nazionali e comparabilità dei territori. Sono infine fissati i seguenti standard: processo omogeneo, riscontri idonei e pari opportunità; livelli essenziali di prestazioni; procedure semplici, trasparenti, rispondenti ai sistemi di qualità; riconoscibilità e spendibilità; definizione ed aggiornamento ogni 3 anni del RNTQ; registrazione delle competenze certificate.
- **D. Lgs. 13/2013 "Decreto sulla certificazione"** (in attuazione della delega di cui sopra): introduce il diritto all'apprendimento permanente ed il riconoscimento e la certificazione delle competenze. Definisce i livelli essenziali delle prestazioni per l'individuazione e validazione degli apprendimenti non formali e informali così come gli standard minimi di servizio del sistema nazionale di certificazione delle competenze. Il decreto definisce il percorso per la creazione di un Quadro Nazionale delle Qualificazioni (QNQ). All'art. 1 il decreto afferma che "Lo stato promuove l'apprendimento permanente quale diritto della persona e assicura a tutti pari opportunità di riconoscimento e valorizzazione delle competenze comunque acquisite in accordo con le attitudini e le scelte individuali ed in prospettiva personale, civica, sociale e occupazionale". All'art. 2 definisce «competenza» la "comprovata capacità di utilizzare, in situazioni di lavoro, di studio o nello sviluppo professionale e personale, un insieme strutturato di conoscenze e di abilità acquisite nei contesti di apprendimento formale, non formale o informale". Il decreto definisce altresì gli "Enti titolari": soggetti pubblici o privati, incluse le istituzioni scolastiche, le università, le istituzioni dell'alta formazione artistica, musicale e coreutica e le Camere di Commercio delle Province autorizzati o accreditati dall'Ente Pubblico titolare. Tali enti erogano servizi di individuazione, validazione e certificazione delle competenze attingendo i dati da un Repertorio pubblico nazionale o regionale nel quale siano presenti le codifiche delle competenze in base ai criteri di referenziazione stabiliti dal EQF. Il decreto stabilisce standard minimi di servizio (modalità di erogazione), di processo (fasi del percorso), di attestazione (il certificato formale) e di sistema (il Servizio nazionale di certificazione delle competenze). All'art. 8 il decreto definisce il Repertorio Nazionale, stabilendo i criteri comuni di codifica: Referenziazione al EQF e indicizzazione attraverso i codici di classificazione statistica delle attività economiche (ATECO) e delle professioni (CP).
- **Intesa Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, MIUR e Regioni (22/01/2015)**; definizione di un quadro operativo per il riconoscimento a livello nazionale delle qualificazioni regionali (definite: *Titolo di istruzione e di formazione, ivi compreso quello di istruzione e formazione professionale, o di qualificazione professionale rilasciato da un ente pubblico titolato nel rispetto delle norme generali, dei livelli essenziali delle prestazioni e degli standard minimi*) e delle relative competenze, nell'ambito del Repertorio Nazionale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualifiche professionali.
- **Decreto ministeriale 30/06/2015**: istituisce il quadro operativo per il riconoscimento a livello nazionale delle qualificazioni regionali e relative competenze (QNQR). Stabilisce un meccanismo di mutuo riconoscimento delle qualifiche regionali e getta le basi per la costruzione del Repertorio nazionale dei titoli di istruzione e formazione, una banca dati organizzata per settori economici, ciascuno dei quali descritto attraverso processi produttivi e aree di attività. Individua un sistema di procedure ed attestazioni standard.

b. Il quadro normativo italiano nazionale e regionale

In Italia, a livello nazionale, fino al 2012/13, pur registrandosi una forte sensibilità sul tema della convalida degli apprendimenti non formali e informali, non esisteva alcun sistema nazionale. Erano presenti tuttavia sistemi regionali di validazione e certificazione che, in anticipo sui tempi nazionali, avevano dato vita a servizi sperimentali. È soltanto con la L. 92 del 2012 e sulla spinta dell'UE alla comparabilità dei risultati di apprendimento e alla creazione di un sistema di certificazione e riconoscimento delle competenze comune e trasferibile tra gli stati, che anche in Italia a livello nazionale si avviano importanti cambiamenti legislativi (cfr. Box di approfondimento) volti ad acquisire e implementare il processo di convalida ma anche ad armonizzare quanto già sperimentato nelle regioni.

La L. 92, primo tentativo di trattare la materia in modo complessivo e sistematico, è seguita dal decreto legislativo n.13/2013 che fissa i principi essenziali e le responsabilità istituzionali del nuovo sistema: (i) la certificazione di competenze è un atto pubblico riconosciuto a livello nazionale, eseguito da (ii) un ente pubblico o da un operatore autorizzato o accreditato da un ente pubblico, (iii) secondo determinati standard minimi di qualità, (iv) attraverso l'utilizzo di strumenti e metodi comuni tra le regioni e (v) finalizzata a dare visibilità alle conoscenze ed abilità acquisite non soltanto in contesti formali ma anche in contesti non formali e informali e di conseguenza a (vi) conseguire una certificazione completa o parziale delle competenze proprie di un profilo professionale.

Nonostante siano state avviate significative sperimentazioni, ad oggi il sistema italiano si presenta ancora frammentato sia da un punto di vista geografico sia soprattutto da un punto di vista settoriale e sistemico: scuola statale e università non hanno ancora adottato un modello di validazione e certificazione complessivo per i loro titoli; il sistema di IVCC relativo ai profili della formazione professionale, materia a competenza legislativa delle singole Regioni⁷, ha raggiunto un buon livello di definizione e strutturazione sebbene permangano significative differenze regionali⁸.

Il Piemonte, attraverso un processo lungo oltre 15 anni che ha gettato le basi con largo anticipo per la costruzione del sistema regionale di certificazione⁹, integra e rende attuabile il sistema in una forma coerente con quanto richiesto dalla normativa nazionale e dalle Linee guida dell'Unione Europea. In Italia, in un'ottica sussidiaria e complementare, la Regione è ente titolare per lo sviluppo di un sistema regionale di convalida delle competenze comunque acquisite riferite ai profili professionali della formazione professionale. Ha quindi la responsabilità dell'implementazione del processo di validazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali riferite a profili presenti nel Repertorio delle qualificazioni e degli standard formativi (sistema VET).

Il "*Testo unico del sistema piemontese per la certificazione delle competenze, il riconoscimento dei crediti e le figure a presidio del sistema*" (2017) è il documento organico che, riprendendo i documenti elaborati nel corso dell'ultimo quinquennio (Manuale e Linee guida), individua le procedure connesse al processo di IVC delle competenze acquisite dall'individuo in ambito non-formale e informale.

⁷ Le Regioni hanno competenza legislativa esclusiva per le politiche di istruzione e formazione professionale nonché competenze nella programmazione e gestione delle politiche attive del lavoro.

⁸ Cfr. Perulli E., *2016 update to the European inventory on validation of non-formal and informal learning - Country report Italy* (https://cumulus.cedefop.europa.eu/files/vetelib/2016/2016_validate_IT.pdf).

⁹ «Si intende per certificazione l'atto formale attraverso il quale l'Ente pubblico, in questo caso la Regione o le Province, attesta ad una persona, a seguito di valutazione, il possesso delle competenze che compongono un profilo professionale o parti ad esso riferibili e/o il raggiungimento di specifici obiettivi formativi, in esito ad un percorso formativo formale, non formale, informale» (D.G.R. 152-3672 del 02/08/2006- Trasparenza-Art.2-comma 1).

Box di approfondimento - quadro normativo regionale (Piemonte)

- **DD 819 del 18 dic 2013 "Approvazione del Manuale per l'individuazione, la validazione e la certificazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali. Prima Parte. (A SEGUITO DELLA DELIBERA SONO STATI ATTIVATI LABORATORI SPERIMENTALI)**
- **DD n. 34 (27 gen. 2016): Approvazione delle "Linee Guida per l'individuazione, la validazione e la certificazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali"** (parte seconda del Manuale di cui alla D.D. 819/2013), **dell'elenco regionale degli Enti Titolati e dei relativi Esperti in Tecniche di Certificazione (ETC) e della procedura di richiesta di inserimento nell'elenco regionale degli ETC.**
- **Deliberazione di giunta n. 48-3448 (6 giugno 2016):** approvazione dei nuovi criteri del sistema regionale piemontese di certificazione e attestazione delle competenze. Nella Dgr sono riaffermati alcuni principi: (i) pari dignità degli apprendimenti formali non formali e informali; (ii) principio di trasparenza della certificazione mediante introduzione di strumenti nuovi e semplificati; (iii) definizione dei tre livelli di certificazione¹ e centralità del processo di valutazione; (iv) la tracciabilità del percorso.
- **Determinazione dirigenziale n. 420 (1 luglio 2016):** approvazione delle indicazioni operative per il rilascio degli attestati e nuovi format di attestazione delle competenze.
- **D.D. n. 849 del 18 settembre 2017 - Testo unico del sistema piemontese per la certificazione delle competenze, il riconoscimento dei crediti e le figure a presidio del sistema** – raccolta organica che racchiude in un unico documento: manuale per la certificazione delle competenze e il riconoscimento dei crediti; manuale per l'individuazione, la validazione e la certificazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali; linee guida per l'individuazione, la validazione e la certificazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali, le figure professionali del sistema di certificazione piemontese.

La normativa delinea le principali caratteristiche del sistema piemontese.

Le azioni di ICV delle competenze acquisite non formali e informali sono erogate da servizi pubblici e privati accreditati, presso la Regione Piemonte, per la formazione professionale, l'orientamento e i servizi al lavoro. L'accREDITAMENTO presso la Regione implica l'esistenza di una struttura logistica ed organizzativa, la capacità di anticipazione della spesa e la presenza di risorse professionali o figure a presidio del sistema.

Le figure professionali coinvolte sono: l'ETC (Esperto in tecniche di certificazione), l'OAF-PC (Operatore adeguatamente formato sui processi di identificazione, validazione e certificazione delle competenze); l'EM/F; EM/L (Esperto della materia nella formazione professionale o nell'impresa); la Commissione d'esame (laddove possibile) per il riconoscimento della qualifica.

I destinatari dei percorsi sono tutti i cittadini adulti maggiorenni (18 anni d'età). Non sono richiesti particolari requisiti di nazionalità, residenza, titolo di studio o condizione occupazionale. Ciascuna persona può decidere volontariamente di intraprendere il percorso o può essere mandata dai servizi pubblici, dai servizi per il lavoro o dalle imprese. Il percorso di IVCC è gratuito per i cittadini.

Le unità certificabili (totalmente o parzialmente) sono le competenze professionalizzanti di profili ed obiettivi (lingue straniere, informatica, orientamento...) non normati¹⁰ inclusi nel Repertorio delle qualificazioni e degli standard formativi della Regione Piemonte¹¹.

Secondo la normativa, nell'erogazione del percorso è richiesto di utilizzare strumenti standardizzati e procedure informatizzate specifiche. In particolare si utilizza il "Dossier del Cittadino", uno strumento suddiviso in due sezioni separate: il Dossier delle esperienze ed il Dossier delle evidenze. Il primo fornisce una lista di competenze ed abilità dei cittadini; il secondo contiene le "prove" a supporto delle evidenze: certificati, dichiarazioni, foto, video, report degli operatori. Non sono previsti strumenti e procedure *migrant targeted*, o in generale specifici per target. Resta però possibile (e auspicabile), per ciascun ente, l'utilizzo di metodologie e strumenti più o meno standardizzati a supporto del percorso di counseling.

¹⁰ I profili e gli obiettivi professionali normati sono riferiti a profili delineati sulla base di una specifica normativa e, in alcuni casi il percorso consente il conseguimento di una licenza o di un patentino di mestiere.

¹¹ Il Repertorio regionale è strutturato per competenze, obiettivi e profili professionali (ad esclusione di quelli normati da legislazioni specifiche).

c. L'implementazione del sistema: esperienze e prospettive

A fronte di un ampio e complesso lavoro di stesura e revisione del sistema di certificazione complessivo, l'implementazione del sistema in Piemonte è ancora ad uno stadio iniziale.

A partire dal 2013 sono state attuate due sperimentazioni: la prima a seguito della formazione delle figure a presidio del sistema e la seconda dentro il programma di Servizio Civile. Per quanto riguarda la prima, tra gennaio e settembre 2015 un partenariato composto da agenzie formative e servizi al lavoro ha avviato un progetto, in coordinamento con il Settore Standard Formativi e Orientamento Professionale, di formazione delle figure professionali a presidio del sistema. Successivamente si è attivata una sperimentazione del percorso con utenti finali. Nella sperimentazione sono stati coinvolti 322 operatori della FP (172 ETC, 150 OAF) per complessive 82 strutture sul territorio Piemontese e sono stati realizzati 139 percorsi di validazione delle competenze¹². Sono stati 13 gli stranieri che hanno beneficiato del percorso. Per quanto riguarda la seconda, nel 2016 all'interno del programma di Servizio Civile (D.D. n. 97 del 22 feb. 2016 "Approvazione delle Disposizioni operative e dell'elenco dei soggetti attuatori per la realizzazione dei servizi di identificazione e validazione delle competenze acquisite nei progetti di servizio civile nazionale e regionale") sono stati erogati servizi di identificazione e validazione delle competenze a circa 170 giovani in servizio civile di cui 11 stranieri.

A seguito della pubblicazione del Testo Unico, attualmente per i cittadini interessati a validare o certificare le esperienze pregresse sono previsti due canali di accesso: il primo attraverso la candidatura da parte di enti accreditati, il secondo attraverso le Misura di politica attiva del lavoro a supporto dell'inclusione socio lavorativa di disoccupati e/o soggetti svantaggiati.

Il 29 dic. 2016 la Regione, attraverso una D.G.R. (n. 52-4526), ha pubblicato la "*Procedura di autorizzazione all'erogazione di servizi di individuazione, validazione e certificazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali, non presenti nelle direttive per servizi finanziati ai sensi della L.R. 63/95*". Tutti i cittadini, indipendentemente dalla condizione di vulnerabilità, possono ottenere il percorso rientrando tra i destinatari delle domande di validazione che periodicamente gli enti accreditati possono rivolgere alla Regione (la "procedura di autorizzazione"). La procedura richiede agli enti di far domanda di autorizzazione all'erogazione di percorsi di IVCC individuando e candidando i destinatari o, in alternativa, indicando il progetto (ed il relativo numero di destinatari) entro il quale tali percorsi saranno erogati. Nella "procedura di autorizzazione", salvo modifiche, ad oggi è possibile candidare progetti espressamente non finanziati dalla Regione - Direzione Coesione Sociale ed occorre evidenziare il tipo di finanziamento a copertura del servizio (progetti finanziati da altri enti erogatori ad esclusione della Regione Piemonte, da Fondazioni Bancarie, dalla UE, ...). Le imprese possono co-finanziare il percorso attraverso Fondi interprofessionali. La Regione indica l'adozione di costi standard (€35/ora) e stima un costo compreso tra €500 e €1200 per ciascun percorso individuale. La Regione garantisce altresì l'apertura di due sportelli annuali per la presentazione delle domande. Il primo sportello è stato aperto il 2 maggio con scadenza al 15 luglio 2017. Le domande presentate sono state 4 di cui 2 ammesse. Un secondo sportello è attualmente aperto con scadenza a 30 mar. 2018. Ad oggi non sono ancora disponibili i dati di monitoraggio del precedente sportello.

Le persone disoccupate da più di sei mesi o in condizioni di svantaggio possono accedere al percorso attraverso i Buoni servizi al lavoro. I recenti bandi regionali per interventi rivolti a persone in condizioni di

¹² Monitoraggio ed evidenze della sperimentazione, così come la normativa di riferimento e l'elenco degli operatori a presidio del sistema, sono reperibili al sito internet:

<http://www.regione.piemonte.it/formazione/competenze/sistema.htm>

particolare svantaggio¹³ e a persone disoccupate da almeno sei mesi¹⁴ prevedono tra le azioni ammissibili ed erogabili il servizio di individuazione e validazione delle competenze. Il servizio, erogabile in forma individuale, ha la durata massima di 12 ore (4 ore identificazione e 8 ore validazione) ed è inserito nel Piano di Azione Individuale "Servizi di orientamento, ricerca attiva e accompagnamento al lavoro" (della durata massima complessiva di 26 ore). Tale attività è erogabile sulla base di un buono che "*si configura come titolo di spesa*", con importo massimo pro-capite predeterminato e figurativamente assegnato al destinatario a copertura dei costi standard relativi agli interventi realizzati. Si prevede l'avvio delle attività verso maggio 2018.

Recentemente l'Atto di indirizzo per la realizzazione di servizi integrati nell'area dell'assistenza familiare mediante reti territoriali (D.G.R. n. 8-4336 del 12/12/2016)¹⁵ per il periodo 2018-2020 prevede la possibilità di erogare "Servizi di Individuazione e validazione delle competenze" per la durata massima di 12 ore. Nel bando è prevista altresì l'erogazione della formazione complementare volta al raggiungimento della qualifica professionale di "Assistente familiare". Le candidature al bando potranno essere presentate da enti pubblici capofila di ATS e si prevede l'avvio effettivo delle attività a settembre 2018.

Nella tabella di sintesi seguente, si riporta l'attuale strutturazione dei servizi di IVCC sulla base delle caratteristiche occupazionali dei potenziali beneficiari.

¹³ Chiamata di progetti finalizzati alla realizzazione della misura Buono Servizi per persone in condizione di particolare Svantaggio in attuazione della Direttiva pluriennale per la programmazione dei servizi e delle politiche attive del lavoro - D.G.R. n. 20-3037 del 14/03/2016 e s.m.i. - periodo 2018-2019 - D.D. n. 1287 del 15.12.2017.

¹⁴ Chiamata di progetti finalizzati alla realizzazione della misura Buono Servizi Lavoro per disoccupati da almeno 6 mesi in attuazione della Direttiva pluriennale per la programmazione dei servizi e delle politiche attive del lavoro - D.G.R. n. 20-3037 del 14/03/2016 e s.m.i. - periodo 2018-2019 - D.D. n. 1286 del 15.12.2017.

¹⁵ "Intervento di sistema sul territorio regionale per la realizzazione di servizi integrati nell'area dell'assistenza familiare mediante reti territoriali" - Misura 2.9iv.8.2.2 - Asse 2 Inclusionione sociale e lotta alla povertà, Priorità d'investimento 9iv, Ob. Specifico 8, Azione 2 - Misura regionale 2.

	MISURE DI POLITICA ATTIVA DEL LAVORO	DOMANDA DI CERTIFICAZIONE DA PARTE DI ENTI TITOLATI
CITTADINI OCCUPATI	N.P.	Progetti di IVCC promossi dagli enti titolati e finanziati da Fondi interprofessionali, altri fondi pubblici (UE, nazionali), Fondazioni bancarie.
CITTADINI DISOCCUPATI	Servizi sia universalistici per tutti i disoccupati sia targettizzati su fasce deboli Servizi settorializzati (es. Servizi su assistenza familiare)	Progetti di IVCC promossi dagli enti titolati e finanziati da Fondi interprofessionali, altri fondi pubblici (UE, nazionali), Fondazioni bancarie.

Per cittadini disoccupati, il servizio di IVCC si sta configurando sempre più come un servizio complementare offerto dal sistema pubblico-privato dei Servizi al Lavoro. In coerenza con l'approccio e gli interventi di politica attiva del lavoro fin qui attuate da Centri per l'impiego e Servizi al lavoro, il servizio di IVCC è un servizio universalistico e non sono previsti canali, modalità e strumenti differenziati, dedicati e targettizzati per i cittadini stranieri interessati. Sono previsti fondi pubblici a sostegno del percorso sulla base della condizione lavorativa (lo stato di disoccupazione) e/o in presenza di situazioni di particolare vulnerabilità.

Per i lavoratori e le lavoratrici occupati/e l'accesso al servizio non può che avvenire, ad oggi, attraverso progetti promossi dagli enti titolati e rivolti a lavoratori occupati. Ancora da sviluppare l'attivazione di percorsi di IVCC attraverso progetti finanziati dai Fondi Interprofessionali.

2. Le iniziative in favore dell'inclusione lavorativa rivolte a rifugiati e richiedenti asilo in Piemonte

La necessità di promuovere azioni di politica attiva che possano fornire servizi differenziati sulla base degli effettivi bisogni dei destinatari è al centro del dibattito UE sull'integrazione dei migranti. I recenti flussi migratori hanno infatti profondamente mutato le caratteristiche e la composizione della popolazione migrante in arrivo sul territorio dell'UE, in Italia ed in Piemonte¹⁶. Di conseguenza sono mutati anche i bisogni e le condizioni cui devono rispondere i servizi per il lavoro e di accoglienza. La spinta ad attivare azioni incisive di accompagnamento al lavoro si fonda sulla consapevolezza che il prolungamento di un periodo di inattività e disoccupazione è una condizione che rischia di avere importanti ripercussioni sia dal punto di vista del benessere individuale (autonomia e integrazione dei migranti) sia dal punto di vista della coesione sociale. In quest'ottica, attivare iniziative volte a favorire una veloce integrazione nel mercato del lavoro di richiedenti asilo e rifugiati è prioritario e può essere perseguito mettendo a sistema servizi differenziati in grado di erogare azioni sulla base dei bisogni effettivi dei migranti in un determinato paese ed in un dato tempo storico e biografico (accesso privilegiato nel mercato del lavoro per coloro che hanno le competenze richieste; azioni mirate di formazione in parallelo all'inserimento lavorativo per coloro che hanno bisogno di specifiche competenze; formazione strutturata per coloro che hanno basse competenze in ingresso).

In Piemonte ad oggi il panorama delle azioni di politica attiva del lavoro in favore (anche) dei migranti e finalizzate all'inserimento o reinserimento nel Mercato del Lavoro di colori che ne sono esclusi, è composto da:

¹⁶ Se si osservano le caratteristiche dei flussi recenti in Piemonte, i migranti richiedenti asilo o rifugiati provengono in prevalenza dall'Africa sub-sahariana, dal Centro Africa e dal Corno d'Africa. Sono prevalentemente uomini giovani, in molti casi analfabeti nel paese d'origine o con un basso livello di istruzione con poche esperienze di lavoro in settori artigianali, commerciali o nell'economia della sussistenza (piccola agricoltura e allevamento).

- a) Misure di politica attiva del lavoro promosse dalla Regione Piemonte ed attuate attraverso la Rete regionale dei servizi per l'impiego pubblici e privati (in particolare Buoni Servizi al lavoro per disoccupati o Buoni Servizi al lavoro per soggetti svantaggiati) o altre iniziative gestite dai servizi al lavoro (Programma Garanzia Giovani). Le misure di politica attiva sono universalistiche e non specificamente pensate per i migranti. Nonostante ciò i Buoni Servizi al lavoro per soggetti svantaggiati sono spesso utilizzati come canale principale per facilitare l'inserimento lavorativo di rifugiati e richiedenti asilo.
- b) Azioni strutturate su più interventi (formazione, orientamento, inserimento lavorativo,...) inserite anche dentro progetti di sistema e finanziate sia da fondi regionali (ad es. il recente Bando per erogare servizi integrati di assistenza familiare) sia da fondi nazionali (ad esempio i progetti a valere sui fondi FAMI) o europei (Erasmus+ o altri progetti a gestione diretta UE). Rientrano in questa categoria anche le progettazioni finanziate dalle fondazioni bancarie (in Piemonte tra gli altri: Compagnia San Paolo, Cassa di Risparmio di Cuneo, Fondazione Social di Alessandria e Fondazione Cariplo sul quadrante Nord-Est). Le azioni possono essere rivolte a target specifici o su settori specifici e se finanziati dal FAMI sono rivolti a destinatari stranieri sulla base della condizione giuridica di permanenza.
- c) Azioni di accompagnamento al lavoro erogate da organizzazioni del Terzo Settore nella gestione dei servizi di accoglienza. Rientrano in questa tipologia tutte le azioni rivolte ai migranti promosse dall'arcipelago delle imprese sociali e dell'associazionismo e quindi sia le azioni strutturate di inclusione lavorativa organizzate per le persone ospiti di CAS e SPRAR sia le azioni meno strutturate e volontaristiche dell'associazionismo (ad esempio le azioni svolte dalla Caritas).

Il quadro delineato presenta alcune criticità che qui riportiamo sommariamente. Pur con differenze tra i diversi territori provinciali, i mercati del lavoro locale portano ancora i segni della crisi economica che ha caratterizzato l'ultimo decennio. In questo quadro, le politiche attive del lavoro scontano condizioni strutturali di frammentazione e poca organicità unite ad una modesta efficacia degli interventi. Anche le iniziative di inclusione lavorativa dei migranti via servizi al lavoro scontano le medesime criticità. In primo luogo, se osserviamo l'accesso e la fruizione dei servizi di politica attiva pubblici e privati da parte di disoccupati e persone in cerca di lavoro, dal punto di vista sistemico questo canale di ricerca resta uno strumento scarsamente utilizzato ed efficace: soltanto il 10% di disoccupati trova lavoro tramite Centri per l'impiego e Agenzie private (*ibid.*). In secondo luogo pensando ai più recenti programmi promossi dai SAL - Garanzia Giovani e Buoni Servizi al lavoro per disoccupati e per soggetti svantaggiati se dal punto di vista individuale possono essere un'occasione di inserimento, prima conoscenza del mercato del lavoro, di apprendimento delle competenze lavorative tecniche o anche di comportamenti organizzativi e "modi di stare" in azienda, per contro nel medio periodo l'impatto dal punto di vista occupazionale è contenuto e di modesta entità (Reyneri, 2017). Si tratta infatti in prevalenza di inserimenti nei contesti lavorativi attraverso la formula del tirocinio cui spesso non seguono occasioni di lavoro più strutturate e continuative. A ciò si aggiunge la difficoltà, soprattutto nell'accompagnamento a cittadini di paesi terzi di recente arrivo, di strutturare percorsi flessibili e personalizzati in grado di incidere su più livelli (rafforzamento delle competenze tecniche, sviluppo delle competenze trasversali, ...). Infine le attività proposte attraverso iniziative progettuali specifiche seguono le periodicità, i tempi e le proroghe dei finanziamenti pubblici e spesso i servizi proposti hanno scarsa continuità e "finanziamenti a singhiozzo" con periodi di assenza di strumenti incentivanti da proporre ad aziende e destinatari.

Il rischio di frammentazione e discontinuità caratterizza anche le iniziative più ampie finanziate attraverso progettualità specifiche. A fronte di ciò, tuttavia occorre evidenziare come grazie ai finanziamenti provenienti da fonti differenziate sia possibile implementare azioni che sopperiscono o integrano l'offerta già presente

con interventi più strutturati e mirati, spesso in partenariato e dentro strategie locali di promozione dell'integrazione.

Per quanto riguarda infine le azioni di accompagnamento al lavoro svolte da organizzazioni che gestiscono CAS e SPRAR il quadro si presenta estremamente differenziato soprattutto dal punto di vista delle effettive pratiche implementate. Dal punto di vista formale i bandi delle Prefetture non includono azioni a supporto dell'inclusione lavorativa. Nei bandi è citata genericamente la presenza di servizi a supporto dell'integrazione, spesso declinati come servizi di formazione linguistica, talvolta come servizi di orientamento al territorio o tempo libero¹⁷. Per contro nella gestione dei servizi SPRAR sono previste e dettagliate le spese per l'integrazione: formazione professionale, borse lavoro, tirocini formativi. Nell'implementazione e nella gestione dei servizi di accoglienza sul territorio, come vedremo nel prossimo paragrafo, a fronte di situazioni caratterizzate da un approccio assistenziale nella gestione dei CAS, alcuni enti gestori virtuosi riescono, dentro le strette maglie della gestione finanziaria, a gestire in modo strategico le risorse e ad offrire agli ospiti un orientamento di base al mercato del lavoro e un supporto alla stesura del CV. Spesso si tratta di una scelta volontaria e dettata da un "approccio emancipativo" ed una scelta organizzativa ed etica nella gestione dell'accoglienza. Più strutturate si presentano invece le azioni di accompagnamento al lavoro svolte all'interno degli SPRAR, così come richiesto dal manuale di gestione. Entrambi i servizi, spesso gestiti dalla stessa organizzazione, si muovono dentro le contraddizioni del sistema di accoglienza ben evidenziate da Ambrosini (2014): un'accoglienza che si fonda sull'ambiguità di una protezione emarginante, caratterizzata da lunghi ed incerti tempi di acquisizione di un titolo di soggiorno e fondata sul processo di vittimizzazione del rifugiato requisito per l'ottenimento della protezione internazionale (Ambrosini 2014, Manocchi 2011). Dentro questo quadro, la ricerca svolta risponde all'esigenza di comprendere punti di forza e punti di debolezza delle azioni di integrazione lavorativa (laddove presenti) attivate dai servizi di prima e seconda accoglienza sul tema del lavoro sia a fronte di una sostanziale assenza di dati significativi a livello regionale sull'inclusione lavorativa di richiedenti asilo e rifugiati sia nell'ottica di comprendere quali possono essere le azioni più efficaci (tra cui il percorso di IVCC) - nonché le tempistiche e la combinazione – da erogare alla componente in questo momento più fragile dei cittadini provenienti da paesi terzi (gli ospiti dei CAS in attesa di un titolo di soggiorno e gli ospiti degli SPRAR in attesa di inserirsi nel contesto locale in modo autonomo ed indipendente dai servizi).

¹⁷ A titolo esemplificativo: http://www.prefettura.it/biella/news/Bandi_di_gara_e_concorsi-16527.htm (Procedura aperta per il servizio di prima accoglienza di cittadini stranieri richiedenti protezione internazionale).

a. Dentro i percorsi di accoglienza: l'inclusione lavorativa come costruzione di relazioni tra persone e con i territori

Le quattro esperienze analizzate come buone prassi sono esperienze attivate da organizzazioni riconosciute sul territorio come virtuose dal punto di vista economico/organizzativo ma anche per la qualità della gestione degli interventi sia nei servizi di prima accoglienza sia negli SPRAR. Sono esperienze, in particolare, che svolgono non soltanto un lavoro di accoglienza e di gestione delle emergenze ma soprattutto lavorano con un approccio alla sostenibilità degli interventi, all'emancipazione dei destinatari ed in un'ottica di medio-lungo periodo: ciò significa che ciascun intervento rivolto ai migranti è orientato alla promozione dell'autonomia e contemporaneamente è frutto di una forte capacità di networking e integrazione nei contesti territoriali di riferimento (Ambrosini 2014).

Nella tabella seguente le esperienze analizzate, una sintesi descrittiva e l'area geografica di intervento.

	Descrizione generale	Area di intervento
Cooperativa Mary Poppins	<p>La cooperativa, nata nel 2000, progetta e gestisce servizi di accoglienza per richiedenti asilo e rifugiati; servizi di mediazione interculturale; servizi di integrazione e orientamento al lavoro; servizi di assistenza legale. Attualmente segue circa 190 stranieri richiedenti asilo sui territori di Ivrea e di Chivasso.</p> <p>Le attività di orientamento e accompagnamento al lavoro dal punto di vista educativo sono svolte dall'operatore dell'équipe di lavoro. Un referente, trasversale alle diverse équipe, si occupa dei rapporti con enti partner esterni e della gestione amministrativa in collaborazione con le strutture del territorio (CPI, Agenzie interinali, Agenzie formative).</p> <p>Dal 2001 ad oggi la cooperativa ha attivato circa 300 tirocini e trasformato in contratti di lavoro (non sempre con la stessa azienda del tirocinio) circa 120.</p>	Ivrea e Chivasso
Consorzio sociale Il Filo da Tessere	<p>Il Consorzio Filo da Tessere, nato nel 2000, mette in rete 9 cooperative biellesi che operano nell'ambito dei servizi alla persona e dell'integrazione lavorativa e sociale di soggetti in situazioni di disagio. A dicembre 2017 le persone straniere accolte nei Centri di accoglienza gestiti dalle coop. del consorzio e dislocati sul territorio provinciale sono circa 180 (ad inizio 2017 erano 231). A questi si aggiungono circa 100 posti disponibili in 4 diversi SPRAR.</p> <p>Il Servizio al Lavoro del Consorzio collabora con i progetti SPRAR e CAS gestiti dalle cooperative aderenti al gruppo. Nel SAL lavorano 9 operatori di cui 4 sull'area migranti. Tra le azioni promosse: orientamento specialistico, formazione, consulenza individualizzata e accompagnamento al lavoro, tirocini.</p>	Provincia di Biella
Diaconia Valdese	<p>Diaconia Valdese è un ente ecclesiale senza scopo di lucro che coordina l'attività sociale e gestisce le strutture di assistenza ed accoglienza della Chiesa Valdese. Diaconia promuove e realizza progetti di accoglienza a richiedenti asilo e rifugiati offrendo: accoglienza diffusa sul territorio; supporto linguistico, corsi di formazione, supporto legale, tirocini formativi. È partner del progetto Corridoi Umanitari di <i>Mediterranean Hope</i>.</p> <p>In Piemonte Diaconia segue circa 180 migranti dislocati in Val Susa, Chivasso, Pellice, Pinerolo e area Metropolitana. Recentemente Diaconia ha creato un Servizio al Lavoro accreditato (ott.2016) presso la Regione Piemonte entro il quale si è strutturato il "Servizio di accompagnamento ed inclusione lavorativa dei migranti". Ad oggi il servizio è composto da 2 persone del SAL che si occupano di scouting e relazioni con le aziende e da 1 referente tematico per il lavoro per ciascuna équipe territoriale.</p> <p>Circa l'80% delle persone accolte da Diaconia è stata inserita in tirocinio. Diaconia, grazie ai fondi dell'8xmille, offre una borsa lavoro per un tirocinio di 3 mesi a 20 ore. Si stima: 5% degli inserimenti viene trasformato in contratto di lavoro e 5% trova occasioni di lavoro in altre aziende del territorio a seguito del tirocinio.</p>	Pinerolese e area metropolitana
Maramao	<p>Impresa Cooperativa Agricola di tipo B frutto di un'esperienza di inclusione lavorativa promossa dalla Cooperativa Crescere Insieme [Crescere Insieme gestisce servizi CAS e SPRAR sui territori di Asti e Alessandria per una stima di circa 200 persone accolte e 45 operatori (su 100) che lavorano sull'area migranti. La cooperativa aderisce al Consorzio Koala e per i progetti di inserimento lavorativo si appoggia al SaL del Consorzio].</p> <p>Maramao è frutto di un percorso di incubazione della Cooperativa volto a favorire la partecipazione ad iniziative imprenditoriali da parte di alcuni ospiti degli SPRAR. Attualmente Maramao conta 10 soci fondatori; il CDA è composto da 5 persone di cui 2 rifugiati; 4 soci lavoratori di cui due rifugiati, 2 tirocinanti rifugiati.</p>	Canelli/Asti

La cooperativa ha a disposizione 25 ha coltivati a vigneti, frutteti, ortaggi e piccoli frutti, cereali; possiede un piccolo laboratorio di trasformazione ed un punto vendita nel centro di Canelli.

b. L'accompagnamento al lavoro come costruzione di reti di emancipazione

Le quattro esperienze selezionate sono frutto un'esperienza di lavoro con gli stranieri (e altre fasce di popolazione vulnerabile) di lungo periodo. Mary Poppins ha dato vita allo storico SPRAR di Ivrea nel 2001. Il Filo da Tessere è partito nel 2011 con il primo centro di accoglienza e dal 2013 ha avviato la gestione dello SPRAR per conto del Consorzio IRIS. Il Filo ha al suo interno cooperative storiche del territorio con esperienza ultradecennale. Diaconia Valdese, nata nel 1993, ha una presenza consolidata in particolare sui territori del pinerolese nella gestione delle azioni a supporto delle fasce più vulnerabili della popolazione. Crescere Insieme, infine, è attiva sui territori di Alessandria ed Asti dal 1997. Ad eccezione di Mary Poppins, nata sull'area migranti, le altre organizzazioni arrivano ad occuparsi di migranti raccogliendo e mettendo a frutto esperienze consolidate di gestione di servizi rivolti all'area della disabilità o più in generale delle fragilità socio-economiche.

Le esperienze raccontate dagli operatori de Il filo da Tessere, Diaconia Valdese e Mary Poppins si riferiscono alle attività di accompagnamento al lavoro strutturate all'interno dei CAS e degli SPRAR. Maramao è l'esito di un processo di accompagnamento alla creazione di impresa, seguito ed incubato dalla cooperativa Crescere Insieme. Pur con le reciproche differenze le cooperative hanno dato vita ad una strutturazione del servizio di accompagnamento al lavoro simile e in continuità con esperienze maturate negli anni precedenti con diversi tipi di utenza. Si tratta quindi di esperienze di consolidamento e valorizzazione della capacità di azione sociale (più che di innovazione) e di esperienze frutto di un lavoro minuzioso di continua manutenzione del radicamento sociale sul territorio in cui sono nate.

Le quattro organizzazioni sono portatrici di un'idea emancipativa del servizio di accoglienza, svolgono il ruolo di agenti capacitanti (Bonvin e Farvaque 2005): sanno attivare energie positive e risorse solidaristiche sui territori e lavorano in stretta connessione con associazioni di volontariato, servizi pubblici e imprese. Offrono servizi strutturati e complessi a copertura di un'ampia fetta di bisogni; sviluppano percorsi e pratiche di integrazione (soprattutto attraverso il sistema SPRAR) su piccola scala fondati sull'accompagnamento all'autonomia e all'emancipazione dalla condizione di assistito e vittima (Ambrosini 2014).

Nello strutturare il servizio hanno scelto, a monte, di fornire azioni di politica attiva del lavoro a tutti gli ospiti di CAS e SPRAR indipendentemente dalla loro condizione giuridica e differenziando il percorso offerto sulla base delle esigenze e dei bisogni della persona dentro il soggettivo progetto migratorio. Praticano un "orientamento antropologico" all'accoglienza (Ambrosini): attraverso le loro azioni danno dignità al rifugiato nel periodo in cui lo intercettano e forniscono servizi volti a sostenerne l'autonomia e la capacità di scelta qualunque sia il luogo geografico (qui in Italia o altrove dopo il conseguimento del permesso) nel quale decideranno di ricostruire la propria esistenza.

Il racconto che ne fanno è scarno, ricco di consapevolezza: il loro è un lavoro artigianale, di relazione, circoscritto al qui ed ora, contestualizzato e concreto a partire da su ciò che la persona (il rifugiato o richiedente asilo) può e riesce a sostenere per quel pezzo di biografia in transito dentro al servizio. Emerge una forte riflessione sul senso e significato del lavoro sociale con i migranti e del lavoro di tessitura di capitale sociale sul territorio. I racconti raccolti sono narrazioni aperte dentro le quali trovano spazio continue ridefinizioni dei problemi e delle strategie di azione insieme a tentativi di innovazione sociale e politica.

I servizi di accoglienza sono gestiti da équipes di lavoro composte da operatori del servizio all'interno delle quali vi è un referente che si occupa di erogare alcune azioni di base di orientamento e consulenza informativa nonché stesura del CV. Ciascuna organizzazione ha inoltre individuato alcuni referenti e coordinatori (counselor e orientatori) che si occupano di consulenza specialistica e formazione orientativa, ricerca e scouting, progettazione di azioni formative, gestione amministrativa dell'inserimento. In alcuni casi, si pensi ad esempio alla scelta del Filo da Tessere o di Diaconia Valdese, è il Servizio al Lavoro (SAL) del Consorzio o di Diaconia (accreditato presso Regione Piemonte) la struttura formalizzata che prende in carico il migrante. Mary Poppins ha invece una struttura meno formalizzata e si appoggia ai SAL del territorio. Il servizio specialistico interviene nel momento in cui si propongono laboratori di avvicinamento al lavoro o di formazione tecnica, quando si attivano tirocini o inserimenti lavorativi o quando è necessario interfacciarsi con partner del territorio (agenzie formative ed agenzie interinali, CPI, imprese).

I. A confronto con i bisogni dei migranti

Richiedenti asilo e rifugiati presenti nei CAS e negli SPRAR sono una popolazione eterogenea di culture diverse, lingue, traiettorie personali e professionali estremamente variegata. Sono differenti gli interessi e le aspettative così come l'interesse all'integrazione sul territorio piemontese. Alcuni sono analfabeti nel paese d'origine, altri hanno titoli di studio bassi; sono in prevalenza uomini molto giovani (fino al massimo 30 anni), in alcuni casi sono in condizioni di estrema fragilità psicologica, anche a seguito dei forti traumi vissuti durante il percorso migratorio. Molti sono soli, altri arrivano con qualche familiare, altri ancora hanno reti di connazionali che li aspettano nei paesi europei. Molti arrivano attraverso le principali rotte dei migranti (in particolare la rotta mediterranea), altri, soprattutto recentemente, arrivano attraverso l'esperienza dei corridoi umanitari riuscendo ad ottenere un titolo di soggiorno saltando violenze e sofferenze del percorso migratorio. Nel paese d'origine aiutavano le famiglie nella coltivazione di piccoli campi, vendevano al mercato prodotti agricoli, in alcuni casi svolgevano attività artigianali (piccole attività di sartoria o artigianato artistico). Nel tragitto di arrivo hanno acquisito competenze trasversali ed in alcuni casi attraverso lavori di fortuna hanno maturato competenze tecniche nell'edilizia o nel lavoro domestico o nell'agroalimentare (produzione di yogurt e formaggi). Alcuni posseggono competenze ed esperienze più qualificate. L'Italia è il paese d'arrivo ma per molti è un luogo di transito verso altre regioni Europee. Alcuni hanno un progetto migratorio chiaro e definito, altri (molti) lo costruiscono strada facendo.

Parlare di integrazione - ed in particolare inclusione lavorativa - assume per ciascuna persona accolta significati diversi e modificabili nel tempo sulla base delle opportunità che possono e sono in grado di cogliere e che i territori offrono. Le cooperative adattano le proposte (orientamento, formazione, tirocinio) sulla base delle effettive capacità della persona e sulla base della tenuta, di ciò che ogni persona può sostenere. Spesso strutturano laboratori formativi/artigianali (ciclofficine, sartoria, agroalimentare, artigianato artistico, manutenzioni...) in altri casi attivano tirocini in luoghi protetti, interni al sistema o con aziende del territorio particolarmente sensibili. Spesso tirocini e attività laboratoriali sono occasioni per sviluppare competenze tecniche o per orientare ad un mestiere. Altre volte sono opportunità per favorire l'avvicinamento ed una prima conoscenza del mercato del lavoro italiano con sue regole, culture e prassi molto lontane dalle esperienze pregresse delle persone nei loro paesi d'origine. Altre volte le proposte di inserimento rispondono ad esigenze di "contenimento", al bisogno di provare ad offrire un'opportunità a persone in condizioni di gravi fragilità e disagio psicologico. Infine i tirocini possono essere un'occasione per favorire l'ottenimento del permesso di soggiorno a dimostrazione della "meritevolezza".

Se incontrano persone con competenze immediatamente collocabili sul mercato del lavoro provano a proporre inserimenti lavorativi finalizzati all'assunzione. Nel caso di persone con un progetto migratorio più definito o con qualifiche più elevate, il lavoro risponde all'esigenza di raggiungere l'integrazione nel contesto

d'arrivo: il tirocinio è in questo caso una prima occasione per inserirsi nel mercato del lavoro e quindi raggiungere l'autonomia economica, per ottenere un reddito adeguato per sé e per la propria famiglia rimasta nel paese d'origine. Formazione più strutturata e tirocinio sono due modalità che consentono di conoscere il territorio e costruire legami con le imprese, di apprendere la lingua italiana in situazione, di avviare il processo di emancipazione o ancora di maturare esperienza lavorativa e curriculum utilizzabile altrove. Spesso il tirocinio di per sé non porta reddito ma favorisce il "passaparola" tra aziende interessate all'inserimento.

Abbiamo iniziato da quest'anno a svolgere dei laboratori "trasversali" che vanno a toccare degli argomenti più di contesto del mondo del lavoro – quindi lavoro legale, la differenza tra lavoro legale e illegale, il concetto di lavoro (che cosa intendiamo noi per lavoro e che cosa intendono loro per lavoro), le norme scritte date dal contratto e non scritte (che sono più delle buone prassi/abitudini culturali in cui a volte ci si scontra o ci sono delle incomprensioni dovute a delle aspettative differenti) ed ai pre-requisiti lavorativi (che cosa viene richiesto ad un lavoratore). Questo è rivolto a tutta la popolazione dei Centri d'Accoglienza ed è stato pensato come un percorso di crescita con l'obiettivo di aumentare l'occupabilità delle persone (C.M. – Referente SAL, Consorzio Il Filo da Tessere - Biella).

Abbiamo aziende e cooperative con cui collaboriamo da anni che per noi a volte sono un po' un cuscinetto. Ci sono situazioni che sono molto difficili da collocare lavorativamente dove sappiamo che ci sono delle difficoltà oggettive della persona e quindi è necessario andare ad individuare un contesto un po' protetto... per sperimentare magari un tempo pieno o un part time, perché acquisisca le competenze e possa avere un rimborso, per capire come poter fare per una progettualità dopo...(F.P. – Referente area Migranti, Mary Poppins - Ivrea).

Per alcuni di loro, soprattutto i più bravi, il tirocinio è un mezzo per entrare nel lavoro e trovarlo e poi per sapersi gestire all'interno del MDL e quindi questo funziona. Molti di loro poi vanno anche in aziende che non li assumeranno loro direttamente, ma sappiamo che lì imparano a lavorare, lì poi imparano a gestirsi. [...] C'è invece l'azienda familiare che sicuramente non assumerà mai però ha un focus più educativo quindi prendono le persone più fragili ed in difficoltà che non riusciresti a mettere da altre parti. [...] C'è chi ha bisogno di lavorare, ok allora c'è quell'azienda che magari... c'è chi ha più bisogno di essere accolto ed allora quella azienda... c'è chi ha bisogno di uscire e basta allora nell'altra azienda. Diciamo che ce la giochiamo così. (N.S. Referente SAL – Diaconia Valdese).

Gli strumenti in mano agli operatori sono molti e l'efficacia dell'intervento è saper combinare le diverse azioni in modo efficace rispondendo ai bisogni delle persone. Ciò che offrono le cooperative è un modello di servizio poco strutturato e flessibile che necessariamente deve tener in considerazione altre sfere di fragilità del destinatario (salute, casa, condizione legale). Si percepisce tra gli intervistati l'esigenza di pensare a qualcosa di nuovo, di proporre azioni innovative, di sviluppare strumenti e servizi più adeguati. La multidisciplinarietà presente sia nelle équipe di lavoro ma anche tra le organizzazioni con cui si collabora consente di integrare competenze, saperi e "sguardi" sui problemi diversi ma anche di pensare ed attivare azioni innovative.

La multidisciplinarietà, le competenze diverse. Abbiamo competenze differenti, punti di vista differenti, occhio anche su altri servizi, su altri progetti che si mettono insieme. Avere dei partner che lavorano un po' a 360° su competenze, formazione, inserimenti lavorativi, ma non solo.. chi si occupa quotidianamente delle difficoltà: educatore, assistenti sociali e chi è più a contatto diretto con l'utenza. Sicuramente è arricchente. Hai dei punti di vista e un'esperienza molto più ampia. Se fossimo soltanto un'agenzia per il lavoro che gestisce progetti, non li sapremmo gestire così. Non potremmo gestirli così (C.M. – Referente SAL, Consorzio Il Filo da Tessere - Biella).

ii. A confronto con i bisogni delle aziende

I quattro servizi rispondono a questi bisogni costruendo relazioni interne al sistema cooperativo ed esterne con gli attori della formazione e del lavoro ma anche con il sistema produttivo del territorio: attivano occasioni di lavoro, più spesso tirocini, si interrogano sulla creazione di impresa e quindi di lavoro (e la realizzano come nel caso della cooperativa agricola sociale MARAMAO), accompagnano gli utenti in percorsi d'autonomia favorendo da un lato la ricerca attiva di lavoro e dall'altro supportandoli in alcuni momenti iniziali (redazione del cv o inserimento in progetti laboratoriali ed artigianali) o nel primo inserimento in impresa attivando un monitoraggio costante dell'esperienza. Tutti gli intervistati rimarkano l'estrema difficoltà nell'inserire i migranti in percorsi lavorativi stabili.

Forti dell'esperienza maturata negli anni, le cooperative intervistate si sono costruite una rete di imprese sia appartenenti al sistema cooperativo, sia aziende del territorio con cui hanno instaurato relazioni di fiducia. Spesso questa rete rappresenta il bacino entro cui selezionare le occasioni sulla base degli obiettivi del percorso di tirocinio (formazione, messa in situazione, occasione di apprendimento, opportunità di inserimento). L'incremento di questa rete è il frutto di un lavoro situato e contestualizzato di tessitura di reti e costruzione e cura dei legami entro cui giocare la reputazione che l'organizzazione ha sul territorio.

Nella ricerca di opportunità lavorative, i settori tradizionalmente più attrattivi sono: l'agricoltura (e l'agricoltura sociale), la ristorazione, l'agroalimentare, l'artigianato o le piccole-medie industrie di tipo metalmeccanico o produttive, spesso legate alle specificità del territorio. In questi ambiti, su profili a bassa qualifica, le imprese richiedono la comprensione della lingua italiana (spesso per poter comprendere le principali norme sulla sicurezza sul lavoro) e la capacità di saper stare in un contesto lavorativo. Le competenze tecniche o la frequenza ad un percorso formativo non sono di per sé criteri di selezione ma sono segni che dimostrano la motivazione e l'impegno del candidato o della candidata.

In sé non è importante aver ottenuto una qualifica, ma il beneficiario viene visto in maniera diversa. Il sapere che ha fatto un percorso di formazione in qualche modo, che ha fatto sul territorio un'esperienza di questo tipo è sicuramente più incentivante. Nel senso che non è proprio nuovo al contesto nel quale entra" (F.P. – Referente area Migranti, Mary Poppins - Ivrea).

Secondo me avere una qualifica serve, però alla lunga. Cioè, se tu hai fatto due o tre corsi si vede che.. diciamo che non serve tanto la qualifica di quel settore, serve la dimostrazione del percorso formativo che hai fatto e che quindi c'è affidabilità, intelligenza e tutta una serie di competenze trasversali che non sono certificate dentro (N.S. Referente SAL – Diaconia Valdese).

Non tanto l'esperienza pregressa in quella specifica professione, ma avere la capacità di comprendere il contesto (C.M. – Referente SAL, Consorzio Il Filo da Tessere - Biella).

L'inserimento lavorativo si fonda su meccanismi di fiducia: la cooperativa si fa garante dell'affidabilità dei migranti e attraverso un lavoro puntuale e continuativo di manutenzione dei legami e assicura l'impresa sulla presenza di monitoraggi durante il tirocinio e la tempestività dell'intervento in caso di bisogno (mediazione sul luogo di lavoro). A fronte di una richiesta di garanzia ed affidabilità, le aziende sono interessate a formare sul posto di lavoro le competenze tecniche necessarie.

“L’operatore segue la persona con l’azienda soprattutto nelle situazioni difficili. Si cerca di trovare una soluzione insieme. [...] con gli incontri di tutoraggio noi chiediamo che sia l’azienda magari attraverso un operatore a dire direttamente le cose all’interessato in maniera tale che possa comprendere l’aspetto su cui lavorare e magari cominciare proprio su quel cambiamento lì” (F.P. – Referente area Migranti, Mary Poppins - Ivrea).

Un criterio di successo del servizio è l’attenzione alla persona ed all’azienda. La relazione costante. Noi abbiamo visto che l’azienda richiede, ha bisogno di un ente/dei mediatori - chiamiamoli mediatori (C.M. – Referente SAL, Consorzio Il Filo da Tessere - Biella).

Le organizzazioni svolgono un ruolo di “primo filtro”, costruiscono capitale sociale sul territorio e forniscono ai migranti intenzionati a restare una rete di relazioni su cui poggiare i percorsi di autonomia. Per coloro che posseggono motivazione, competenze e disponibilità ad imparare non soltanto un mestiere ma le prassi e le relazioni proprie di un dato contesto organizzativo, la conoscenza di un’azienda è un’opportunità di accesso alla rete di contatti dell’azienda stessa. La rete con le imprese e le condizioni di contesto create dalle organizzazioni dell’accoglienza sono l’ambiente entro il quale il migrante è messo nelle condizioni di dimostrare le proprie competenze al di là di pregiudizi e chiusura. In questo senso sono organizzazioni capacitanti: contribuiscono a ridurre i fattori di disuguaglianza sociale al fine di facilitare l’emersione delle capacità delle singole persone.

Secondo me, in assoluto, come elementi di successo ci sono le competenze della persona (come competenze intendo sia professionali che trasversali). È sempre la persona che fa la differenza, in primis, in assoluto (C.M. – Referente SAL, Consorzio Il Filo da Tessere - Biella).

Le ricadute e gli esiti del servizio non sono però soltanto il buon esito dell’inclusione lavorativa, ma anche la costruzione di territori più coesi ed inclusivi. Pur consapevoli di lavorare su processi lunghi, le organizzazioni attraverso la costruzione di relazioni e le pratiche di accompagnamento all’inclusione lavorativa modificano le percezioni dei territori e incidono sul clima di accoglienza.

È difficile fare inserimenti lavorativi però è anche vero che se ti giochi la carta giusta e se il ragazzo è in gamba, la relazione con l’azienda riduce il pregiudizio e rafforza anche l’opinione di Diaconia sul territorio. L’inserimento lavorativo modifica quelle che sono le relazioni sociali all’interno di un territorio. Perché entri proprio nel vissuto della gente locale. Non è la stessa cosa se vedi un ragazzo migrante alla fermata del bus o vederlo che guida un muletto o vederlo che chatta con lo smartphone o che pulisce una strada. Ha un impatto sociale molto alto che secondo me serve a modificare quelle che sono le visioni e gli stereotipi del migrante. Ed è una delle armi che abbiamo più efficaci di integrazione e di inserimento, non tanto lavorativo ma quanto sociale (N.S. Referente SAL – Diaconia Valdese).

Questo luogo (n.d.r. lo spazio di vendita al dettaglio a Canelli) per noi è un luogo dove le persone che ci possono vedere pensano che si possano fare delle buone prassi utili ai migranti ma anche al territorio attraverso l’arrivo dei giovani migranti. Creare questo tipo di cooperativa sul territorio di Canelli era per noi simbolico. A Canelli è significativo questo progetto perché aiuta a porre l’attenzione sui migranti che non per forza devono essere sfruttati. Con i migranti si possono creare condizioni di condivisione. Noi lavoriamo con tantissime aziende agricole che accolgono tirocinanti e li fanno lavorare per un periodo ma fanno anche molta formazione e insegnano a questi ragazzi un mestiere e ci sono tantissime aziende che si affezionano e qualcuno di loro si inserisce. Sono buone risorse dal punto di vista lavorativo. (C.A. – Referente Crescere Insieme/Maramao – Canelli).

Per me può essere il successo il fatto di aver lavorato con un’azienda che la prima volta che l’ho incontrata mi ha detto che se era bianco lo prendeva volentieri, ma nero anche no. E poi siamo arrivati invece ad inserire

anche una persona di colore, l'azienda è stata in grado di gestire di comprendere le difficoltà che possono essere specifiche e di portare a termine il suo progetto. Quindi sì, influisce la qualità del lavoro. Però appunto, il successo non è per forza il contratto. È per quello che ti dicevo. c'è un lavoro da fare ancora prima: di sensibilizzazione, di comprensione reciproca e di un briciolo di pazienza, di dire magari non lo fa perché non ha voglia di lavorare o magari sì, ma diamoci del tempo per capirlo. [...] La richiesta delle aziende c'è, c'è però in questi termini qua di necessità produttiva e operativa. E poi appunto, tutto il resto è il lavoro di sensibilizzazione che ci sta intorno all'inserimento in tirocinio (C.M. – Referente SAL, Consorzio Il Filo da Tessere - Biella).

Pur riconoscendo l'importanza della rete di imprese già "fidelizzate", per gli intervistati sono ancora carenti e poco strutturate le relazioni con il mondo imprenditoriale e con le associazioni di categoria. Nella relazione con gli imprenditori locali, soprattutto aziende artigiane o commerciali e di medio-piccole dimensioni, è frequente imbattersi ancora in difficoltà culturali e pregiudizi o in veri e propri atteggiamenti di chiusura. Nonostante il lavoro dell'operoso Terzo Settore, occorre ricordare qui quanto sottolineato dalla Commissione Europea: l'efficacia degli interventi resta limitata se non si strutturano programmi di integrazione sociale in grado di lavorare sulla sensibilizzazione e la visibilità degli effetti positivi delle migrazioni.

Come è ben messo in evidenza dagli intervistati occorre da un lato trovare connessioni nuove con il sistema imprenditoriale e dall'altro lavorare su più livelli alla sensibilizzazione dei territori. Lavorare dal basso alla costruzione di territori più informati e con meno pregiudizi favorisce la possibilità per i migranti di integrarsi con successo e la miglior coesione delle società locali ma non basta ed è necessario ampliare le occasioni di condivisione, confronto e scambio tra mondo profit e mondo non profit. Resta infine aperto il ruolo che potrebbero avere le organizzazioni politiche e le istituzioni. Dagli intervistati emergono realtà differenziate: a fronte di un una buona cooperazione con i servizi sociali dei territori e con gli enti locali che attivano servizi SPRAR, le occasioni di condivisione, confronto e supporto delle istituzioni sono marginali e poco strutturate.

iii. A confronto con i bisogni dell'accoglienza

Alcune esigenze guidano l'operato delle organizzazioni intervistate: (i) l'importanza di fornire occasioni di formazione (strutturata o non strutturata); (ii) l'esigenza di rendere "produttivo" il tempo di permanenza in un CAS o SPRAR; (iii) l'esigenza di comprendere le capacità attuali e potenziali dei beneficiari. L'inserimento in attività laboratoriali o in azienda (e in genere la proposta di attività lavorative) è un modo per comprendere risorse e limiti della persona, capire "meglio" le competenze possedute nell'ottica di sviluppare percorsi di accompagnamento a partire dalle concrete situazioni. Come già visto nel paragrafo precedente, l'inserimento in un contesto di apprendimento sul lavoro è centrale nella costruzione dell'autonomia perché da dignità e visibilità a richiedenti asilo e rifugiati, sviluppa competenze trasversali ed ha buone ricadute sul clima di accoglienza e sul capitale sociale dei territori divenendo terreno fertile su cui radicare il lavoro futuro.

Tra gli obiettivi (della costituzione di Maramao) avevamo quello di continuare a proporre un luogo dove proporre della formazione pratica e veloce in agricoltura per i migranti o per altre fasce deboli. (C.A. – Referente Crescere Insieme/Maramao – Canelli).

Le organizzazioni rafforzano questo lavoro attraverso l'attivazione di tutte le risorse disponibili (strumentali e relazionali) per costruire percorsi che diano sostegno al progetto delle persone attraverso un uso ragionato degli strumenti a disposizione: Garanzia Giovani, Buoni Servizi al Lavoro, Borse di lavoro erogate dagli

SPRAR, finanziamenti su altri progetti sono strumenti disponibili differentemente combinati che possono accompagnare l'inserimento anche in periodi successivi alla permanenza in CAS e SPRAR per coloro che restano in Italia. Manca talvolta l'opportunità in chiusura del percorso di tirocinio, o in uscita dal sistema di accoglienza, di "certificare", "dare valore" e riconoscimento (capitalizzazione) al percorso effettuato e spesso vi è poco coordinamento tra sistema dell'accoglienza e politiche attive del lavoro e della formazione. A volte i meccanismi rigidi ed i tempi non favoriscono una necessaria integrazione tra le azioni. C'è un bisogno, ben segnalato da Diaconia Valdese, di dare prospettive e continuità ai servizi offerti ai beneficiari.

Si. Il nostro servizio, fino a due anni fa, si chiamava Servizio Richiedenti Asilo e Rifugiati. Adesso già abbiamo cambiato in Servizio Migranti, che dà l'idea e l'intenzione di volersi anche occupare di non solo prima o seconda accoglienza, ma anche di terza. Quindi "chi esce dalla prima e dalla seconda cosa fa?" (N.S. Referente SAL – Diaconia Valdese).

E se da un lato il lavoro delle organizzazioni sul territorio è un lavoro in rete con i servizi e le associazioni di volontariato, la formazione professionale ed i Servizi al lavoro, per contro a livello locale manca un coordinamento sistematico sul tema del lavoro e manca una comune visione del territorio e di cosa su quel territorio si sta costruendo in termini di integrazione in generale ma anche in termini di opportunità lavorative e più in generale di strategie di innovazione sociale.

Io personalmente penso che manchino più idee che capacità di formalizzarle. Ci sono cose nuove che dobbiamo fare. Quello che è il percorso che per trent'anni ha funzionato... formazione, tirocinio, inserimenti in azienda... ha delle evidenti crepe e funziona solo per alcuni settori o funziona quando ci si mette la faccia quando c'è una relazione diretta con l'impresa e l'imprenditore, quando c'è un rapporto di fiducia... [...] Secondo me manca più una capacità di inventarsi percorsi nuovi piuttosto che Quando manca il lavoro tutti quelli che sono i servizi fanno fatica ad avere un obiettivo...[...] non è un bisogno nostro o dei migranti, è un bisogno dell'Italia... a me però sembra che quando si tenti di fare qualcosa di innovativo si tenti di rifare una cosa vecchia cambiandogli la forma e il problema è che bisognerebbe inventarsi qualcosa di nuovo.... [...] io vedo che l'innovazione che funziona meglio è riuscire a creare delle relazioni tra le persone e credo che sia anche l'innovazione maggiore di cui abbiamo bisogno... [...] Ri-Creare relazioni ci permette di creare un tessuto di solidarietà, quel tessuto economico e sociale che poi di sostenere tutte le situazioni anche quelle più difficili. (C.A. – Referente Crescere Insieme/Maramao – Canelli).

Dentro un mercato del lavoro che attualmente non consente di assorbire l'offerta di lavoro se non su lavori tradizionali, emerge un forte orientamento alla progettazione sociale ed alla ricerca di fondi in grado di sostenere lo sviluppo di progetti. Tra questi, le organizzazioni intervistate si interrogano sulla creazione d'impresa e sulla proposta di azioni a supporto dell'imprenditoria.

Una cosa su cui stiamo lavorando è poter creare noi situazioni in cui i ragazzi possono lavorare e avere un lavoro autonomo. Non so ... creare un'attività tipo la sartoria, una piccola azienda agricola. [...] Oppure lavorare su un percorso di lavoro autonomo della persona. Lo SPRAR lo consente... se uno dei beneficiari volesse provare a mettersi in proprio lo può fare. Abbiamo la difficoltà che non è semplice perché deve essere già una persona che ha già delle conoscenze. [...] C'è bisogno di un accompagnamento rispetto a questo. Ci sono dei ragazzi che hanno questo spirito imprenditoriale e che vogliamo seguire, sostenere ed aiutare... quindi è possibile che nel prossimo anno qualcuno dei ragazzi riesca effettivamente a mettere su un'attività... però all'interno di un contesto ancora un po' protetto... con un operatore che lo possa accompagnare. (F.P. – Referente area Migranti, Mary Poppins - Ivrea).

Nel caso di Crescere Insieme questa spinta all'innovazione sociale ha dato vita alla creazione ed incubazione della cooperativa Maramao che, pur agendo su settori tradizionali e occupando piccoli numeri di

lavoratori, sta diventando un contenitore per rafforzare e costruire competenze imprenditoriali attraverso una gestione plurale e condivisa tra cittadini autoctoni e di paesi terzi.

Quell'idea era frutto di alcune possibilità che si andavano creando. Crescere insieme aveva e tuttora ha bisogno di creare possibilità di integrazione sociale ed economica dei migranti che ospitano. Economica vuol dire creare percorsi formativi e lavorativi che possano permettere l'inserimento lavorativo finalizzato ad una autonomia economica. Sociale perché si tratta di creare delle opzioni in cui le persone si incontrano, si riconoscano, e si avvicinino, quindi quello è la premessa necessaria per parlare di integrazione. Bisogna anche conoscersi e avviare delle relazioni. [...] è importante il processo che noi abbiamo avviato, il processo di coinvolgimento di alcuni migranti anche nei processi gestionali e nell'organigramma. Per una cooperativa mettere nel CdA 2 migranti, che non sanno cosa sia un CdA, di partecipare alle riunioni, fare lo sforzo di spiegare e chiedere un voto è un processo difficile ma fondamentale per dire all'immigrato "partecipa" e non solo di svolgere il suo lavoro... (C.A. – Referente Crescere Insieme/Maramao – Canelli).

Crescere Insieme ha risposto al suo bisogno di creare possibilità di integrazione sociale ed economica per i migranti sfruttando le reti che negli anni sono state costruite sui territori di Asti ed Alessandria e sviluppando capacità di intercettare finanziamenti a supporto dell'idea e di reinvestire alcuni fondi residui sullo sviluppo del progetto. Il primo corso di formazione rivolto a rifugiati e richiedenti asilo sull'agricoltura biologica era stato finanziato attraverso fondi residui dello SPRAR (previo accordo con il Ministero), successivamente fondi provenienti da Fondazione Social (due progetti) e PSR hanno sostenuto la fase di avvio e acquisto di macchinari e le fasi successive di sviluppo. La consulenza con AIAB (Associazione Italiana Agricoltura Biologica) ha favorito la riconversione dei territori all'agricoltura biologica. La rete delle famiglie degli operatori, i gruppi di acquisto e l'associazionismo hanno garantito un primo bacino di clienti. Anche successivamente alla costituzione della cooperativa Maramao, la rete di relazioni di Crescere Insieme supporta l'esperienza.

3. La validazione delle esperienze come occasione di inclusione lavorativa dei migranti: quali prospettive?

A livello europeo è ormai condivisa la consapevolezza sulle positive ricadute che il percorso di IVCC può produrre per i cittadini disoccupati (o occupati) ed in particolare per cittadini provenienti da paesi terzi: miglioramento dell'occupabilità, visibilità, "trasparenza" e valore alle competenze ovunque acquisite, supporto all'apprendimento permanente, miglioramento della mobilità (tra professioni e tra organizzazioni e mercati del lavoro), acquisizione di una validazione parziale o totale, comparabilità dei risultati di apprendimento, aumento della flessibilità lavorativa e maggior facilità di accesso ai percorsi di formazione professionale¹⁸.

Per produrre tali ricadute è raccomandata la connessione tra politiche di inclusione lavorativa e le politiche della formazione. Il percorso di IVCC può diventare (e in Piemonte lo sta diventando) uno dei servizi offerti all'interno del quadro di strumenti di politica attiva del lavoro (ma non solo) a disposizione sul territorio piemontese e dentro i servizi di accoglienza per sostenere il processo di autonomia ed indipendenza dei migranti. A fronte della difficoltà di riconoscimento dei titoli di studio, promuovere dentro i servizi di accoglienza il percorso può contribuire a favorire un processo di cambiamento culturale nell'affrontare la questione lavorativa dei migranti (Zanfrini 2015) perché riconosce e dà valore alle esperienze possedute e contribuisce a sviluppare le reali capacità e competenze dei migranti.

A partire dagli esiti della ricerca e sulla base dell'attuale strutturazione normativa, quali indicazioni ed accorgimenti possono essere implementati per rendere tale strumento efficace non soltanto in termini generali con le fasce deboli ma anche e soprattutto con rifugiati e richiedenti asilo in condizioni di fragilità?

Dal punto di vista sistemico, i servizi di inclusione lavorativa per essere efficaci hanno bisogno di fornire una gamma di interventi dentro una rete di relazioni stabile e strutturata tra attori locali (operatori dell'accoglienza, servizi al lavoro pubblici e privati, enti di formazione, parti sociali) in grado di dare continuità alle esperienze esistenti e di differenziare le azioni proposte sulla base degli effettivi bisogni dei destinatari ed in coerenza con le specificità di ciascuna organizzazione. In particolare, il percorso di certificazione delle competenze ovunque acquisite non può che iscriversi dentro una **visione complessiva e coordinata degli interventi** di politica attiva del lavoro o di formazione permanente. Soprattutto se si ipotizza che tale percorso possa essere uno strumento a supporto dell'inclusione lavorativa (o del miglioramento della posizione lavorativa) di richiedenti asilo e rifugiati non può che tenere in conto le specificità dei servizi offerti dai diversi attori locali che si occupano di accoglienza e quindi essere pensato e realizzato in integrazione alle azioni esistenti, in coerenza con i bisogni dei destinatari e il loro progetto migratorio.

Ritorna qui l'importanza di promuovere i tavoli di coordinamento territoriale sul tema del lavoro e dell'integrazione dei migranti. Strutture leggere e a geometria variabile che siano luoghi di attivazione di progettualità comuni di azioni di innovazione sociale in stretta connessione con gli attori del sistema produttivo ma anche luoghi di condivisione e diffusione di buone prassi nell'ottica di sviluppare comprensioni più articolate e visioni condivise sui temi dello sviluppo sociale e produttivo dei territori.

Dal punto di vista del coinvolgimento degli stakeholder, sulla scia delle raccomandazioni del CEDEFOP e in considerazione della poca strutturazione del mercato del lavoro italiano nel quale prevalgono le professioni il

¹⁸ CEDEFOP (2015), *European Guidelines for validating of non-formal and informal learning* disponibile in: <http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/4054>

cui svolgimento non ha necessariamente obblighi di qualifica, il valore di un percorso di IVCC ha bisogno di fondarsi sul **coinvolgimento delle parti sociali e degli attori economici**. Coinvolgere le imprese e le parti sociali significa dare visibilità e valorizzazione al percorso ma anche facilitare la fruizione del servizio da parte di cittadini di paesi terzi già inseriti nelle aziende (attraverso iniziative finanziate dai Fondi interprofessionali e supportante nella contrattazione collettiva).

Dal punto di vista del processo di strutturazione del servizio in stretto raccordo con il sistema di accoglienza, alcuni aspetti risultano strategici.

Informazione e coordinamento delle azioni. L'implementazione del servizio di IVCC ha bisogno di meccanismi di diffusione dell'informazione e di coordinamento. Occorre infatti migliorare gli strumenti di informazioni e sensibilizzazione nei confronti della rete di stakeholder ma anche tra enti accreditati su almeno quattro aspetti: (i) i progetti attivi entro cui poter svolgere un percorso di IVCC o le call aperte entro cui presentare i progetti; (ii) l'elenco sempre aggiornato degli enti accreditati per l'erogazione del servizio; (iii) l'elenco di tutti i percorsi di formazione attivi sul territorio regionale (fruibile in modalità *smart* anche per non addetti ai lavori); (iv) l'informazione sulle convocazioni delle commissioni d'esame necessarie all'ottenimento della qualifica.

Informazione, sensibilizzazione e primo filtro sulle caratteristiche del servizio specialistico di IVCC. Nell'accesso al servizio la fase di informazione e primo filtro è strategica e finalizzata a promuovere le opportunità sia per raggiungere il target di utenti che possono essere effettivamente coinvolti, sia per inviare ad altri servizi e percorsi più efficaci. È necessario che gli attori del lavoro, della formazione e dell'accoglienza condividano l'azione di orientamento e di primo filtro sulla base dei bisogni e delle opportunità del destinatario al fine di dare visibilità alle ricadute del percorso di ICVV e di inviare le persone interessate al servizio sulla base del progetto personale. In particolare per la IVCC è importante individuare i tempi e la propedeuticità rispetto ad altre azioni di politica attiva (in avvio, in itinere o a conclusione di un percorso di inserimento al lavoro). Per alcuni migranti la certificazione delle competenze può essere attivata ad inizio del percorso di inclusione perché può dare visibilità alle precedenti esperienze lavorative e favorire l'inserimento al lavoro in settori ed ambiti coerenti (*in risposta ai bisogni di aumentare l'occupabilità dei migranti*). Per altri può consentire di ottenere una qualifica professionale rendendo la frequenza al corso più flessibile e conciliabile con eventuali impegni lavorativi (*in risposta ai bisogni di reddito ed autonomia*). Per altri ancora può completare il percorso di orientamento e favorire un processo di empowerment e emancipazione (*in risposta ai bisogni di sostenere le capacità di attivazione dei migranti*). Per altri può completare e chiudere l'esperienza di tirocinio o di inserimento lavorativo attraverso il conseguimento di una attestazione e riconoscimento di quanto svolto (*in risposta al dare valore alle esperienze non soltanto pregresse ma anche svolte nel paese di arrivo talvolta entro il periodo di attesa di un titolo di soggiorno*). Per altri infine il riconoscimento delle competenze ottenuto in un paese UE può favorire la mobilità tra paesi dell'Europa (*a sostegno della realizzabilità del personale e soggettivo progetto migratorio*) in quanto, sebbene non in modo automatico, risulta di più facile riconoscimento rispetto ai titoli di studio conseguiti nei paesi di origine.

Dal punto di vista, infine, dell'erogazione del servizio, i numerosi studi sull'implementazione del sistema nei diversi paesi UE (si pensi alle esperienze innovative del Nord Europa o della Germania) e la comparazione con le esperienze della Catalogna e della regione Auvergne-Rhône-Alpes suggeriscono di tenere presenti le difficoltà culturali e linguistiche che spesso incontrano i migranti ripensando a **organizzazioni, metodi e strumenti migrant friendly**. A titolo esemplificativo ed in attesa della sperimentazione prevista dal Progetto D.I.S.Co.R.S.I. Migranti alcune proposte possono essere qui abbozzate:

- Flessibilizzare le procedure di accesso in termini di orari ed organizzazione degli incontri nell'ottica di migliorare la conciliazione con impegni lavorativi o famigliari.
- L'inserimento dei mediatori interculturali in alcune fasi del percorso.

- La predisposizione di materiali informativi e strumenti multilingue accessibili a persone con basse competenze linguistiche o differenti codici culturali.
- La creazione di strumenti di raccolta, descrizione e valutazione delle competenze culturali sensitive: strumenti sensibili alle differenze culturali, più visuali e meno testuali, modulari, facili da usare, veloci. Tali strumenti potrebbero integrare gli attuali strumenti richiesti dal sistema.

Formazione ed aggiornamento degli operatori dell'orientamento e della certificazione alla relazione interculturale.

4. **Bibliografia**

Ambrosini M., *Non passa lo straniero? Le politiche migratorie tra sovranità nazionale e politiche migratorie*, Cittadella Ed.

Bonvin J.-M., N. Farvaque (2005), *Employability and Capability. The Role of Local Agencies in Implementing Social Policies*, in *La Rivista delle Politiche Sociali*, 1, Rome, pp. 47-77.

CEDEFOP (2014), *Terminology of educational and training policy*, <http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/4064> .

CEDEFOP (2014), *Terminology of European education and training policy: a selection of 130 terms*. 2nd ed. Luxembourg: Publications Office.

CEDEFOP (2015), *European Guidelines for validating of non-formal and informal learning*, <http://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/4054>

CEDEFOP (2016); *European Commission; ICF, Funding validation. A thematic report for the 2016 update to the European inventory on validation of non-formal and informal learning*, Luxembourg: Publications Office.

CEDEFOP (2017), *European Commission; ICF. European inventory on validation of non-formal and informal learning – 2016 update. Synthesis report*. Luxembourg: Publications Office.

ETF (2017), *Recognition and validation of qualifications and skills for refugees. Selected practices from Europe - Input for the conference held in Sept. 2017 in Turkey*.

EUROFOUND (2016), *Approaches towards the labour market integration of refugees in the EU*, <https://www.eurofound.europa.eu/it/observatories/eurwork/articles/industrial-relations/approaches-towards-the-labour-market-integration-of-refugees-in-the-eu>.

EUROPEAN COMMISSION, EMPLOYMENT AND SOCIAL AFFAIRS (2016) *Labour Market integration of Refugees: Strategies and best practices*", Study.

Konle-Siedl R. (2017), *Public Employment Services initiatives around skills, competencies and qualifications of refugees and asylum seekers*, <https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/196237d2-e6d1-11e7-9749-01aa75ed71a1/language-en/format-PDF>

Lodigiani R., Sarli A. (2017), *Migrants' competence recognition systems: controversial links between social inclusion aims and unexpected discrimination effects*, in *Europeana Journal for Research on the Education and Learning of Adults*, Vol. 8. No. 1, pp. 127-144.

Manocchi M. (2011), *"Questo sì che è un rifugiato". La valutazione della domanda d'asilo e i processi di etichettamento*. in *Interdipendenze*, n.4.

OECD (2016); *How are Refugees Faring on the Labour Market in Europe?*, Working Paper 1/2016. European Union.

Perulli E. (2016), *2016 update to European inventory on validation of non-formal and informal learning – Country Report Italy*.

Reyneri E. (2017), *Introduzione alla sociologia del mercato del lavoro*, Il Mulino, Bologna.

Zanfrini L. et al. (2015), *The Diversity Value. How to Reinvent the European Approach to Immigration*, McGraw-Hill Education, Maidenhead, UK.

5. Annessi

a. **L'esperienza piemontese a confronto: la lezione di Catalogna e della regione Auvergne-Rhône-Alpes**

Attraverso l'analisi delle esperienze e buone prassi presenti in altre due regioni europee, il progetto D.I.S.Co.R.S.I. Migranti ha voluto mettere in luce i punti di forza e di punti di debolezza dei sistemi analizzati evidenziando possibili suggerimenti per migliorare l'implementazione del percorso di IVCC quale strumento di inclusione per cittadini provenienti da paesi terzi.

L'analisi comparativa ha messo in luce come al di là di differenze nella strutturazione della politica e al di là del livello di implementazione, sia in Catalogna sia in Auvergne-Rhône-Alpes l'accesso al percorso di IVCC da parte dei cittadini stranieri per vari motivi è poco praticato.

A fronte di una retorica che sottolinea i benefici del percorso per cittadini in condizioni di fragilità e vulnerabilità, esclusi dal mercato del lavoro o in transizione lavorativa, l'analisi delle esperienze analizzate e presentate dalle due ricercatrici mette in luce alcune caratteristiche strutturali, comuni tra i sistemi, che rendono il sistema poco accessibile per cittadini stranieri.

Nelle due tabelle seguenti si presentano i tre sistemi a confronto.

Tab. 1 – *Caratteristiche generali*

	Piemonte (Italia)	Auvergne-Rhône-Alpes (Francia)	Catalogna (Spagna)
Caratteristiche generali	<p>Sistema regionalizzato. In Piemonte il sistema è normato e strutturato ma processo di implementazione del servizio ancora ad uno stadio iniziale.</p> <p>Assenza di un modello analogo per il sistema di istruzione (scuola ed università). La Regione Piemonte è l'ente pubblico titolare della politica.</p>	<p>Sistema VAE (validation des acquis de l'expérience) attivo dal 2002.</p> <p>Sistema nazionale riferito a tutte le lauree, i diplomi e i certificati di qualifica professionale.</p>	<p>Sistema di accreditamento e certificazione delle competenze professionali sviluppato dal 2003. Dal 2011 è attivo il programma di accreditamento Acredita't. Il sistema è promosso a livello nazionale.</p>
Organizzazioni coinvolte nell'implementazione	<p>Enti pubblici e privati accreditati presso la Regione Piemonte per la formazione professionale, l'orientamento e i servizi al lavoro. L'accredimento presso la Regione implica una struttura logistica ed organizzativa, la capacità di anticipazione della spesa e la presenza di risorse professionali o figure a presidio del sistema</p>	<p>La formazione professionale in Francia è una competenza condivisa tra Stato, regioni e ambiente professionale. Tutte le istituzioni in base alla specializzazione settoriale possono supportare i candidati nella domanda di VAE..</p>	<p>Consiglio catalano per la formazione professionale è organismo tecnico incaricato della procedura e dell'applicazione degli strumenti necessari insieme all'ICQP (Istituto Calalano delle qualificazioni professionali).</p>
Destinatari	<p>Tutti i cittadini maggiorenni</p>	<p>Tutti i cittadini maggiorenni con almeno un anno di esperienza in qualsiasi paese.</p>	<p>Tutti i cittadini maggiorenni con un'esperienza lavorativa pregressa o un'attività di formazione svolta.</p> <p>L'esperienza lavorativa deve essere necessariamente stata svolta sul territorio spagnolo.</p>

Profili professionali sotto certificazione	Profili ed obiettivi (lingue straniere, informatica, orientamento...) NON NORMATI inclusi nel Repertorio delle qualificazioni e degli standard formativi della Regione Piemonte (ambito VET).	Tutti i profili professionali referenziati nel Quadro nazionale delle certificazioni francesi.	26 famiglie di profili inseriti nel catalogo nazionale delle qualificazioni professionali.
Esperti a presidio del sistema	Esperto in tecniche di certificazione (ETC), Operatoer adeguatamente formato (OAF), esparto della materia proveniente dal mondo delle imprese (EM/L) o dal mondo della FP (EM/F).	Referente amministrativo del processo; counselor.	Tutor del processo, esperti valutatori della materia.

Tab. 2 – Procedure

	Piemonte (Italia)	Auvergne-Rhône-Alpes (Francia)	Catalogna (Spagna)
Procedure di accesso	<p>La Regione Piemonte autorizza gli enti accreditati all'erogazione del percorso dentro progetti finanziati sulla base di una domanda di autorizzazione presentata all'interno di sportelli fissi.</p> <p>Specifiche procedure sono previste per Buoni Servizi al lavoro e le azioni di politica attiva, il cui comune prerequisito è la condizione di disoccupazione.</p>	<p>I cittadini interessati possono fare domanda di VAE in qualsiasi momento dell'anno rivolgendosi agli organismi di certificazione presenti sul territorio.</p>	<p>Il governo catalano pubblica una call settoriale per specifici profili professionali seguendo le indicazioni delle parti sociali. I cittadini interessati rispondono direttamente alla call.</p>
Flusso di processo	<p>3 fasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificazione: attività finalizzata a supportare il candidato nell'identificare competenze e apprendimenti in coerenza con uno specifico profilo professionale. Questa fase è basata sulla dichiarazione del destinatario. - validazione: scopo di questa fase è la valutazione attraverso prove teoriche e pratiche delle evidenze individuate nella fase precedente come del possesso di competenze - certificazione: fase finale di conseguimento di una certificazione totale o parziale di un determinato profilo professionale. 	<p>La VAE presuppone 3 step che corrispondono a tre documenti ufficiali da predisporre: il dossier di ricevibilità; il dossier di validazione e la decisione del giudice. Sono altresì previsti due step opzionali: l'informazione e counseling fornito dal PRIC; il coaching erogato da un'entità di valutazione.</p>	<p>In Catalogna è prevista una fase iniziale di informazione e counseling gratuito fornita da organizzazioni accreditate e da professionisti che hanno seguito uno specifico programma (<i>asesoramiento</i>). Obiettivo di questa fase è di valutare opportunità e praticabilità del percorso.</p> <p>Successivamente il percorso è standardizzato e suddiviso in tre fasi: valutazione; validazione; certificazione.</p>
Strumenti utilizzati	<p>Strumenti standardizzati ed universalistici. Non sono previsti processi, strumenti e metodologie specifiche per i migranti.</p>	<p>Strumenti standardizzati ed universalistici. Non sono previsti processi, strumenti e metodologie specifiche per i migranti.</p>	<p>Strumenti standardizzati ed universalistici. Non sono previsti processi, strumenti e metodologie specifiche per i migranti.</p>
Fondi	<p>Progetti finanziati da fondi UE, nazionali o da Fondi interprofessionali</p> <p>Buoni servizi al lavoro per disoccupati da più di 6 mesi e/o per soggetti svantaggiati.</p> <p>Azioni di individuazione e validazione dentro iniziative di politica attiva rivolte ad assistenti famigliari</p>	<p>Libero mercato (il cittadino può sostenere il costo del processo)</p> <p>Cofinanziamento dell'impresa attraverso Fondi interprofessionali)</p> <p>Fondi pubblici per persone disoccupate (attraverso i servizi pubblici per il lavoro).</p> <p>Attualmente si stanno sviluppando nuovi progetti per dare accesso ai fondi a rifugiati e richiedenti asilo.</p>	<p>Il governo finanzia il percorso e I partecipanti devono pagare una tassa per ciascuna fase. Le imprese possono proporre e finanziare specifici processi di validazione rivolti ai loro occupati.</p>

Alcune condizioni rendono il sistema più adatto ed accessibile ai migranti.

L'**ampiezza del repertorio** dei profili sotto accreditamento: più il sistema è strutturato e trasversale, riferito a tutti i profili professionali (ambito scuola, formazione professionale ed università) e tanto più accessibile per i migranti che potranno valorizzare le loro competenze e migliorare l'occupabilità. Ad oggi in Piemonte (ed in Italia) soltanto il sistema della formazione professionale è strutturato ed all'interno di questo soltanto i profili e gli obiettivi NON NORMALI possono essere certificabili. Restano esclusi dalla certificazione Operatori Socio Sanitari e Mediatori interculturali che rappresentano tradizionali professioni svolte da lavoratori e lavoratrici migranti.

I **destinatari**: il sistema italiano consente a tutti i cittadini di certificare le competenze acquisite in ogni contesto indipendentemente se in Italia o all'estero. La Francia richiede 1 anno di esperienza mentre la Spagna ha un sistema di accesso limitato a chi ha esperienza lavorativa sul suolo nazionale, di fatto escludendo un'ampia fetta di migranti con esperienze pregresse nel paese d'origine o in altro paese di transito.

Procedure, flusso e strumenti migrant friendly dovrebbero tener in conto le differenze culturali e facilitare la raccolta di evidenze maturate in mercati del lavoro regolati da codici, prassi e culture differenti da quelli europei. Inoltre l'assenza di metodologie e strumenti ad hoc può scoraggiare l'accessibilità di coloro che hanno una bassa competenza linguistica o differenti codici culturali e di conseguenza basse capacità di comprendere linguaggi tipici del sistema di servizi al lavoro vigente. Infine spesso i documenti sono troppo teorici, basati su linguaggio scritto, time-consuming (Bertelsmann Stiftung, 2016) e complessi. La standardizzazione del percorso ostacola l'accessibilità della procedura e non sempre è possibile integrare strumenti e modalità specifiche. Più frequente l'applicazione di strategie di counselling volte a facilitare l'accesso attraverso la costruzione di una relazione interculturale.

La **differenziazione dei fondi**: la possibilità di differenziare le fonti di finanziamento del processo garantisce la massima fruibilità del sistema. Sul modello francese si potrebbero avviare procedure di accesso che prevedano anche la possibilità di erogare il servizio a libero mercato, accanto a procedure finanziate da progetti specifici o da fondi a supporto delle politiche attive del lavoro, gratuiti per coloro che non hanno un reddito sufficiente ad intraprendere il percorso.

b. Casi Studio

i. La sperimentazione del percorso di individuazione, validazione e certificazione delle competenze in Regione Piemonte

Nome della pratica/servizio/progetto	LA SPERIMENTAZIONE DEL PERCORSO DI INDIVIDUAZIONE, VALIDAZIONE E CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE IN REGIONE PIEMONTE.
Area geografica	La sperimentazione della Regione Piemonte e del Servizio Civile è stata implementata su tutta l'area regionale.
Organizzazione che offre il servizio	Più organizzazioni hanno offerto il servizio dentro la sperimentazione promossa dalla regione Piemonte: ADECCO (10 casi), CDC (14), CONFORM (11), CMT (12), AGENZIE FORMATIVE: CIAC (15), CIOFS (29), CNOS (16), ENAIP (20), FORCOOP (11),
Principali beneficiari	Cittadini italiani e stranieri in possesso di esperienze e competenze professionali pregresse. Per la sperimentazione dentro il Servizio Civile Nazionale: i principali beneficiari sono stati i giovani che in quel periodo stavano svolgendo il Servizio Civile o che l'avevano svolto con almeno 90 giorni di attività.
Descrizione	A seguito dell'approvazione del DD n. 34/2017 è stata realizzata una sperimentazione dei servizi di IVC che ha coinvolto 139 utenti ed ha avuto luogo nel 2014/15 su tutto il territorio piemontese. Oggetto della sperimentazione è stata la realizzazione di servizi di identificazione, validazione e certificazione delle competenze. Caratteristiche socio-anagrafiche: <ul style="list-style-type: none"> • 139 utenti di cui il 9% di origini straniere (13 in tutto): • 57% donne e 43% uomini • Il 14% degli utenti ha meno di 24 anni, il 33% ha un'età compresa tra 25 e 40 anni, il 53% oltre 40 anni. Tra gli stranieri la coorte più rappresentata è quella intermedia (più della metà degli utenti). • Il 31% degli utenti possedeva la licenza media, il 10% una qualifica, il 42% un diploma e il 17% una laurea. Tra gli stranieri il titolo di studio più diffuso è la licenza media (più della metà degli utenti). La sperimentazione: <ul style="list-style-type: none"> • I principali settori professionali interessati dalla sperimentazione sono stati: Attività ristorazione (31 utenti), Servizi amministrativi (25), Servizi commerciali (14), Attività educativo culturali (11), Automazione industriale (8), Servizi d'impresa (7), Metalmeccanico (7), Attività di erogazione servizi socioassistenziali (5). • Il 5% degli utenti si è fermato alla fase di identificazione, il 60% ha completato la fase di validazione e il 35% ha terminato il percorso con la certificazione delle competenze. Sebbene i dati siano statisticamente poco significativi si segnala comunque che il numero di stranieri che ha terminato il percorso con la certificazione è sensibilmente inferiore: soltanto 3 su 13.

	<p>Setting e strumenti utilizzati: Repertorio regionale degli Standard Formativi strutturato per competenze, obiettivi e profili professionali ad esclusione dei profili normati da legislazioni specifiche (professioni sanitarie, abilitazioni professionali). Dossier del cittadino: un documento che consente di individuare in modo puntuale le competenze del singolo cittadino. Il dossier è suddiviso in due sezioni: Dossier delle esperienze e Dossier delle evidenze. Modulistiche e procedure standard (anche su supporto informativo regionale) per le fasi di individuazione, validazione e certificazione.</p> <p>Durata del percorso: complessivamente i percorsi sono durati una media di 20 ore: 8 per l'identificazione, 10 per la validazione e 1 per la certificazione.</p> <p style="text-align: center;">####</p> <p>Vi è stata una seconda sperimentazione (2016) all'interno del programma di Servizio Civile come da D.D. n. 97 del 22 feb. 2016 Approvazione delle Disposizioni operative e dell'elenco dei soggetti attuatori per la realizzazione dei servizi di identificazione e validazione delle competenze acquisite nei progetti di servizio civile nazionale e regionale. La sperimentazione ha avuto come oggetto la realizzazione di servizi di identificazione e validazione delle competenze.</p> <p>Caratteristiche socio-anagrafiche dei partecipanti: 170 Giovani in servizio civile di cui 11 stranieri (meno del 7%)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 101 femmine (59%) e 69 maschi (41%). • Età media: 25 anni <p>La sperimentazione: Nella sperimentazione all'interno del S.C. si sono attivate le prime due fasi: l'identificazione delle competenze e le validazioni.</p> <p>Setting e strumenti utilizzati: Repertorio regionale degli Standard Formativi strutturato per competenze, obiettivi e profili professionali ad esclusione dei profili normati da legislazioni specifiche (professioni sanitarie, abilitazioni professionali). Dossier del cittadino: un documento che consente di individuare in modo puntuale le competenze del singolo cittadino. Il dossier è suddiviso in due sezioni: Dossier delle esperienze e Dossier delle evidenze. Modulistiche e procedure standard (anche su supporto informativo regionale) per le fasi di individuazione, validazione e certificazione.</p> <p>Durata del percorso: La sperimentazione dei percorsi ha avuto una durata stimata di 12 ore (4 per la fase di identificazione e 8 per la fase di valutazione).</p>
Operatori coinvolti	<p>La fase di formazione delle figure professionali identificate per l'erogazione dei servizi ha visto il coinvolgimento di 173 Esperti in Tecniche di Certificazione (ETC) e 150 Operatori Adeguatamente Formativi (OAF).</p> <p>La fase di sperimentazione ha interessato un numero minore di operatori.</p>

<p>Costi del servizio e tipo di fondi che coprono il servizio (pubblici, privati, ...)</p>	<p>La sperimentazione è stata finanziata da della Regione.</p> <p>La sperimentazione sul servizio civile è stata finanziata dal programma di Garanzia Giovani Nazionale. Il costo ha coperto la fase di identificazione e validazione delle competenze non formali e informali acquisite durante lo svolgimento del servizio civile.</p>
<p>Pre-condizioni per l'implementazione della pratica</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Per i destinatari del servizio occorre avere una pregressa esperienza di lavoro, avere un permesso di soggiorno che consente di lavorare (per cittadini stranieri) • Presenza di un bando su cui le agenzie accreditate candidano i potenziali utenti e presenza di un progetto che copra il costo del percorso. • Ricorso ad agenzie accreditate e a figure professionali formate
<p>Specifiche attenzioni indirizzate a migranti <i>(mediatore interculturale, mediazione linguistica, servizi speciali, ...)</i></p>	<p>Non sono state previste specifiche attenzioni indirizzate a lavoratori e lavoratrici migranti. Il percorso così come gli strumenti ad oggi sono standardizzati.</p>
<p>Risultati, Output e ricadute</p>	<p>L'intervista qualitativa ha messo in luce i seguenti risultati della sperimentazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maggiore spendibilità/visibilità nel mercato del lavoro: il beneficiario ha allegato la certificazione nel suo CV e successivamente ha ricevuto diverse offerte di lavoro per fare l'animatore nei villaggi turistici e nelle navi da crociera; - Valorizzazione del proprio ruolo professionale; - Ricadute positive a livello personale (autostima, empowerment...); - Ricadute positive a livello professionale (possibilità di ricoprire ruoli di maggiore responsabilità); - Trasferibilità all'estero e possibilità di avere una qualifica riconosciuta nel territorio italiano; - Maggiori opportunità lavorative in linea con il proprio passato professionale (soprattutto per le persone arrivate in Italia in età adulta).
<p>Criteri di valutazione (se pertinente)</p>	<p>% di persone che accedono % di persone che completano il percorso</p>
<p>Rappresentatività</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Profili e obiettivi non normati costruiti sulla base di competenze professionalizzanti - Ampio accesso. È una politica universalistica rivolta a tutti i cittadini maggiorenni. - Le call sono rivolte alle organizzazioni accreditate e sono generali per tutti i settori.
<p>Replicabilità/scalabilità su altri contesti</p>	<p>L'elevata standardizzazione di processi, metodi e strumenti così come l'universalità del servizio rende questa pratica altamente (ed auspicabilmente) replicabile.</p>
<p>Sostenibilità in termini istituzionali, economici, finanziari e culturali</p>	<p>La presenza di una normativa UE, nazionale e regionale garantisce la sostenibilità istituzionale. L'attenzione a <i>life long learning</i> favorisce la creazione di una consapevolezza culturale sull'importanza della politica. Ancora carente è il supporto sia in termini culturali sia economico-finanziari degli attori economici (imprese e parti sociali). Dal punto di vista economico-finanziario, la sostenibilità della</p>

	<p>pratica ad oggi dipende dall'accesso ai finanziamenti ottenibile attraverso la presentazione di proposte progettuali. In questo caso la sostenibilità è una "sostenibilità a progetto".</p>
<p>Livello (alto/basso) e natura dell'innovazione (prodotti, servizi, processi, organizzazione, metodologia, risultati)</p>	<p>Alto livello di innovazione (nuovo servizio, processo e metodologia) rispetto alle pratiche italiane e di Regione Piemonte.</p>
<p>Livello e natura della cooperazione tra pubblico/privato/non profit e associazioni migranti</p>	<p>Basso livello di cooperazione tra pubblico, privato e associazioni migranti.</p> <p>Gli enti accreditati possono svolgere le pratiche per loro conto. Ad oggi non sono ancora state sperimentate partnership né con altre organizzazioni che si occupano di accoglienza migranti o di servizi al lavoro target oriented né con imprese e attori economici che occupano lavoratori e lavoratrici stranieri/e.</p> <p>Non sono previste collaborazioni con associazioni migranti.</p>
<p>Livello e natura della standardizzazione della pratica (processo, metodo, strumenti)</p>	<p>Alta standardizzazione del processo (cfr. Linee guida di riferimento)</p> <p>Alta standardizzazione di metodi e strumenti (utilizzo di procedure ed applicativi predefiniti)</p>
<p>Analisi SWOT</p>	<p style="text-align: center;"><u>PUNTI DI FORZA</u></p> <p>Dal punto di vista delle policy:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Processo di certificazione richiesto e riconosciuto nell'UE - La normativa ha raggiunto un elevato livello di strutturazione <p>Dal punto di vista dell'inclusione lavorativa dei migranti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Può incidere sulle azioni di inclusione lavorativa in quanto favorisce un cambiamento culturale (da inclusione lavorativa dei migranti <i>demand oriented</i> ad una inclusione lavorativa che valorizzi le differenze e le competenze). - Può favorire un miglior matching e quindi un inserimento lavorativo più coerente per gli utenti e più efficace per le imprese. <p>Dal punto di vista dei beneficiari finali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maggiore occupabilità (anche all'estero) per i beneficiari che conseguono un titolo o hanno ottenuto un riconoscimento dei crediti - Il processo favorisce una maggior mobilità intra-UE attraverso una maggior facilità nel riconoscere crediti e competenze acquisite - È un processo che può favorire il riconoscimento delle competenze acquisite in diversi contesti e nel percorso migratorio - Favorisce consapevolezza ed empowerment <p>Dal punto di vista del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Affiancamento e sostegno durante tutto il percorso di certificazione

PUNTI DI DEBOLEZZA

Dal punto di vista delle policy:

- La sinergia tra sistema della scuola, formazione e lavoro è ancora poco sviluppata così come la sinergia tra interventi di certificazione delle competenze non formali e informali e sistema dell'accoglienza.
- Non è previsto un finanziamento pubblico per l'erogazione del percorso

Dal punto di vista dell'inclusione lavorativa dei migranti:

- L'esclusione di alcuni profili professionali (mediatore e OSS) rende la pratica poco appetibile al target specifico
- Il mercato del lavoro italiano è poco regolamentato in materia di tutela delle professioni e molti lavori possono essere svolti senza particolari requisiti. Ciò rende l'acquisizione di un titolo meno "efficace" nella ricerca di un'occupazione

Dal punto di vista dei beneficiari finali:

- Il percorso di certificazione potrebbe essere lungo e complicato per il tipo di utenza.

Dal punto di vista del servizio:

- Ad oggi non è ancora possibile (ma è in programma) convocare una commissione ad hoc per svolgere le prove d'esame ma occorre collegarsi ad una commissione convocata per un corso esistente.
- Assenza di un mediatore interculturale;
- Progetto poco pubblicizzato;
- Rischio di essere un servizio a progetto, attivabile solo in presenza di finanziamento esterno;
- Strumenti per la certificazione delle competenze di difficile lettura per gli operatori

ii. Cooperativa MARAMAO

Nome della pratica, del servizio, del progetto	MARAMAO Cooperativa agricola sociale di tipo B
Area geografica di implementazione	Territorio di Canelli (AT)
Descrizione della pratica, servizio e attività	<p>MARAMAO è un'attività imprenditoriale START UP frutto di un percorso di creazione e incubazione di una nuova attività svolto dalla cooperativa Crescere Insieme.</p> <p>Crescere Insieme è una cooperativa sociale nata nel 1991 che gestisce servizi alla persona (disabilità, area migranti, nidi e baby parking, servizi ricreativi). La cooperativa è un ente gestore di 4 progetti SPRAR e di 2 progetti CAS sui territori di Alessandria. Svolge un servizio di accoglienza diffusa e ha scelto di utilizzare le stese modalità di gestione sia per i progetti CAS sia per gli SPRAR.</p> <p>Dal Sito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • il progetto SPRAR “Pegaso” della Provincia di Alessandria, che accoglie 89 persone nei Comuni di Cassine, Rivalta Bormida, Bistagno, Mirabello Monferrato e Occimiano; • il progetto SPRAR “Ponte” del Comune di Alice Bel Colle (AL), che accoglie 21 persone nel Comune stesso. • il progetto SPRAR “CISA ASTI Sud” del Consorzio Socio Assistenziale Cisa Asti Sud, 25 persone, per lo più nuclei famigliari, nei Comuni di Canelli, Calosso, Moasca e Calamandrana. Per questo progetto è stato chiesto al Ministero di passare a 50 posti (da gennaio 2018). • I progetti “Pegaso junior” per Minori Stranieri Non Accompagnati • Il CAS (Centro accoglienza straordinaria) di Alessandria ospita 45 beneficiari accolti in diversi appartamenti sui territori • IL CAS di Canelli e Monastero Bormida, in collaborazione con il consorzio Koala ospita 12 persone. <p>Crescere Insieme conta circa 100 soci di cui 45 lavorano sull'area migranti. Il fatturato del 2017 ammonta a circa 4 milioni di Euro.</p>



Beneficiari dei progetti CAS e SPRAR sono richiedenti asilo e rifugiati.

Nella compagine societaria della cooperativa MARAMAO ci sono circa 10 soci fondatori; il CdA è composto da 5 persone di cui 2 rifugiati. Attualmente lavorano in Maramao:

- 1 lavoratore e rifugiato politico dell'Eritrea part time (e part time occupato in Crescere Insieme)
- 1 lavoratore del Gambia
- 1 ragazza che si occupa di trasformazione e gestione del punto vendita
- Maramao ospita attualmente 2 tirocinanti di cui uno sarà assunto a Gennaio in sostituzione di uno dei due lavoratori precedenti.
- 1 operatore della coop. Crescere Insieme

L'obiettivo è stabilizzare economicamente 4/5 persone entro 5 anni.

Attività: coltivazione di circa **25 ettari** di terra (vigneti, nocioleti e frutteti, serre per ortaggi e piccoli frutti, terreni cerealicoli) e trasformazione agroalimentare con relativa vendita di prodotti.

Dall'intervista: *"Ci occupiamo di agricoltura biologica, integrazione e relazione con il territorio".*

Nascita dell'idea:

L'idea nasce da un gruppo di soci che alla fine del 2014 ha pensato di costruire un'occasione di lavoro a migranti e ad altre fasce deboli.

Partendo dall'idea di coltivare terreni di proprietà di alcuni soci (inizialmente 11 ettari), la Coop Crescere Insieme ha avviato il percorso (vedi sotto).

L'iniziativa è stata il frutto di alcune riflessioni maturate nel corso degli anni:

- Un dibattito organizzativo interno alla cooperativa su modi e forme da attivare per poter "creare impresa". L'idea sottostante era di offrire una possibilità di lavoro, di integrazione sociale ed economica. Dal video: *"abbiamo maturato la consapevolezza che era necessario non fare solo 'servizi per' ma fare 'cose con'".* Dall'intervista: *"l'obiettivo era riutilizzare la terra per coltivarla, creando posti di lavoro. [...] Crescere insieme aveva e tuttora ha il bisogno di creare possibilità di integrazione sociale ed economica dei migranti che ospitano. Economica vuol dire creare percorsi formativi e lavorativi che possano permettere l'inserimento lavorativo finalizzato ad una autonomia economica. Sociale perché si tratta di creare delle opzioni in cui le persone si incontrano, si riconoscano, e si avvicinano, quindi quello è la premessa necessaria per parlare di integrazione. Bisogna anche conoscersi e avviare delle relazioni."*
- L'esigenza di promuovere narrazioni diverse: *"dire alle persone su un territorio che i migranti che vivono su quel territorio sono una risorsa"* e *"vendere prodotti buoni, perché biologici, proponendo un'economia buona, perché non sfrutta i terreni, ma recupera i territori, promuovendo un lavoro buono, perché rispetta*

la persona” (tratto dal sito). Infine incidere sulla immagine del territorio: *“Canelli tra l’altro è anche tristemente famosa per sfruttamento di braccianti agricoli attraverso caporalato....quindi creare questo tipo di cooperativa sul territorio era anche per noi simbolico. A Canelli è significativo questo progetto perché aiuta a porre l’attenzione sui migranti che non per forza devono essere sfruttati che quando non servono più deve andare via. Con i migranti si possono anche creare condizioni di condivisione. Ancora più su questo territorio creare un esempio. È difficile ma bisogna provare a fare qualcosa.”*

- L’esigenza di recuperare il valore dei territori: *“i 10 ettari erano di proprietari non più in grado di lavorarli, stavano affittandoli e stavano perdendo di valore come tanti terreni marginali alle zone più interessanti dal punto di vista economico. Rimangono incolti”.*
- L’esigenza di promuovere uno sviluppo economico sostenibile: *“Altra idea subito partita è di fare agricoltura biologica. Noi abbiamo da subito pensato che sarebbe stata agricoltura sociale sul territorio, abbiamo da subito messo insieme i pezzi e abbiamo detto che su quei territori con queste persone avremmo fatto agricoltura biologica”.*
- L’esigenza di gestire un’impresa in modi diverso condividendo responsabilità imprenditoriali alla pari tra nativi e migranti per i tempi e i modi che sono possibili e compatibilmente con le scelte di vita di ciascuno. *“Noi sappiamo bene che le persone che avevamo coinvolto all’inizio poi non sarebbero rimaste definitivamente. Però era importante il processo e lo strumento da poter creare se poi le persone ruotano... come tutti... anche noi abbiamo ruotato e cambiato ruolo.... Poi nel tempo verrà fuori qualcuno che oltre a fare questo lavoro per competenza, per capacità e perché ha bisogno di un reddito sarà anche maggiormente appassionato del lavoro che fa.”*

Percorso:

- il primo anno (2014) è stato avviato un percorso formativo di 320 ore teorico-pratico (grazie a risorse SPRAR residuo dell’anno precedente) sulla agricoltura biologica aperto e proposto a circa 10 migranti dei servizi SPRAR di Crescere Insieme (cui erano stati forniti servizi di bilancio di competenze, redazione CV, colloqui). Il percorso è durato 6/7 mesi. Al termine del percorso, è stata proposta l’idea di sviluppare una nuova iniziativa imprenditoriale inizialmente incubata da Crescere Insieme ma con l’obiettivo di costituirsi come realtà autonoma nel giro di un paio d’anni.

- l’idea di Maramao nasce e si concretizza a partire dal 2015 grazie sia alla disponibilità di alcuni terreni proprietà di alcuni soci sia all’ottenimento di due importanti finanziamenti a supporto del progetto da parte della Fondazione Social. La forma che tale idea ha assunto inizialmente è stata quella di nuovo ramo di impresa della cooperativa. Il primo anno e mezzo è servito per avviare le procedure di conversione dei terreni al biologico e per imparare mettendo a dimora le

coltivazioni scelte. Inoltre poiché fin da subito è maturata l'idea di sviluppare un laboratorio di trasformazione, con la raccolta del 2015, alcuni ragazzi sono stati inviati in aziende di trasformazione ad imparare il mestiere chiedendo loro di trasformare i prodotti della cooperativa.

- il 16 aprile 2016 Maramao diventa autonoma e viene fondata la cooperativa sociale agricola di tipo B. Nuovi finanziamenti sostengono questa seconda fase espansiva (PSR in particolare per l'insediamento di 3 imprenditori agricoli, 1 italiano e 2 stranieri). Il laboratorio di trasformazione resta per ora in capo alla cooperativa Crescere Insieme sia per questioni organizzative (è un laboratorio utilizzabile da altre persone beneficiarie dei servizi della coop.) sia per questioni burocratiche relative alle autorizzazioni necessarie.

La produzione e le scelte di mercato:

La cooperativa si rivolge ad una clientela attenta al consumo del prodotto biologico e a km zero. Finora ha venduto la propria produzione sia tra i soci lavoratori di Crescere Insieme sia sul territorio attraverso mercati locali, GAS e botteghe del Commercio Equo. Nel 2016 è stato aperto un punto vendita (definito la vetrina delle buone prassi) a Canelli. In futuro con l'aumento della produzione sarà possibile contattare e distribuire i prodotti ad altri GAS più strutturati con dimensioni maggiori.

“avevamo bisogno di un mercato di corto raggio per non aggiungere anche costi logistici su quantità piccole. Quindi l'anno scorso è nata l'idea... siccome noi cercavamo anche a Canelli un luogo dove poter far lavorare le persone, ...e poi l'equipe che lavora su area migranti... avevamo bisogno di un luogo dove queste persone potessero riunirsi, degli uffici... Quindi abbiamo trovato un luogo da poter affittare, abbastanza visibile, che era sufficientemente grande da poter ospitare degli spazi di lavoro dell'equipe che lavora sull'area migranti e per utilizzare una parte di questi spazi per fare quello che abbiamo creato una “vetrina delle buone prassi”.

La cooperativa ha scelto di dedicarsi ad una produzione agricola differenziata in coerenza con gli obiettivi dell'agricoltura biologica di preservare la biodiversità e la diversificazione della produzione. *“la scelta di mercato era anche per dire che se una di queste colture va male o se per qualche distorsione del mercato non riusciamo a lavorare, a ricavare reddito per quel tipo di coltura abbiamo sempre la possibilità di muoversi in un'altra direzione. Abbiamo cercato di tenere aperte più possibilità anche per tastare ... dove avremmo potuto commercializzare meglio i prodotti, dove ci sarebbe stato più spazio di mercato e ci siamo tenute tante possibilità aperte”.*

Ha scelto infine di mettere a dimora colture il più possibile utilizzabili per la trasformazione. *“L'obiettivo è di incrementare con la trasformazione dei prodotti e di aggiungere una persona a tempo indeterminato che per un periodo dell'anno si occupi di trasformazione ce l'abbiamo ma dobbiamo andare a piccoli passi...nessuno ci vieta ed è uno degli obiettivi che anche Crescere Insieme possa trasformare anche per altri. O che possiamo aggiungere alcuni tipi di trasformazione che abbiamo in mente con la sterilizzazione. Noi in questo momento*



	<p><i>possiamo trasformare solo vegetali... Perché abbiamo un pastorizzatore. Se riuscissimo ad acquistare uno sterilizzatore potremmo aprire una serie di altre porte. Però bisogna fare a piccoli passi perché man mano che si trasforma dobbiamo anche immetterli sul mercato, cercare clienti e consolidarli”.</i></p> <p><u>Fatturato:</u> Nel 2016 il fatturato è stato 65.000/67.000€ di prodotti venduti in crescita rispetto al fatturato registrato durante il primo anno di incubazione di Crescere Insieme (€37.000/38.000). Obiettivo è arrivare ad avere tra cinque anni un fatturato raddoppiato (€150.000).</p> <p><u>Sviluppi futuri:</u> - incrementare terreni e produzioni - insediare una fattoria didattica - diventare luogo di formazione sui temi dell'agricoltura biologica e occasione di tirocinio per persone in inserimento (migranti o persone in condizioni di fragilità). <i>“tra gli obiettivi che avevamo c’era quello di costruire un luogo dove proporre della formazione pratica e veloce in agricoltura per migranti o altre fasce deboli di persone”.</i></p>
<p>Investimenti e Finanziamenti</p>	<p>Fondi SPRAR per la formazione Fondazione Social PSR per insediamento di imprenditori agricoli e altri finanziamenti per agricoltura biologica.</p>
<p>Pre-condizioni per implementare la pratica (norme, leggi, contesto organizzativo, caratteristiche dei beneficiari)</p>	<p>Disponibilità di terreni Accesso a finanziamenti</p>
<p>Descrivere in specifico quali sono le attese poste ai migranti</p>	<p>Presenza dei mediatori interculturali. Attenzioni dell'equipe di lavoro e supervisione/tutoraggio della cooperativa Maramao. Nel lavoro di gestione: <i>“Diciamo che le persone coinvolte nel cda nei processi decisionali si cerca di condividere, è una formazione che si fa uno con l’altro. È un po’ nuovo. È difficile parlare di una formazione specifica. Nel momento in cui si è in una relazione non si è più da soli a decidere le cose. L’obiettivo cambia e la formazione è dell’italiano e del migrante che insieme devono formarsi per fare una cosa nuova e diversa. Occorre mettere insieme ragionamenti diversi.”</i></p>
<p>Risultati, output e ricadute a medio termine</p>	<p>Alcuni risultati economici sono già stati raggiunti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aver avuto accesso a finanziamenti e aver potuto sostenere investimenti produttivi • Aver raddoppiato il fatturato • Aver aperto un punto vendita • Dal punto di vista dell’immagine: ottimo ritorno mediatico <p>Dal punto di vista della cooperativa Crescere Insieme il risultato è stato aver dato vita ad una impresa agricola gestita da migranti e lavoratori italiani insieme nell’assunzione di responsabilità imprenditoriali.</p>

	<p>Dal punto di vista dei beneficiari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 lavoratori stranieri inseriti nella cooperativa come imprenditori agricoli che condividono le scelte gestionali. • Tirocinanti inseriti e formati che poi hanno trovato lavoro in aziende agricole del territorio. <p>Dal punto di vista del territorio la principale ricaduta è data dal fatto che lavorare sulle relazioni con il territorio ed il sistema imprenditoriale locale modifica positivamente le relazioni sociali e quindi rafforza l'immagine positiva dei beneficiari.</p> <p>La scommessa della cooperativa a medio lungo termine è racchiusa nelle parole dell'intervistato: <i>"io vedo che l'innovazione che funziona meglio è riuscire a creare delle relazioni tra le persone e credo che sia anche l'innovazione maggiore di cui abbiamo bisogno... nel tempo ci stiamo dis-relazionando e disgregando.... Ri-creare relazioni ci permette di creare un tessuto di solidarietà, quel tessuto economico e sociale che poi di sostenere tutte le situazioni anche quelle più difficili".</i></p>
<p>Criteria di valutazione, evidenze di successo in termini di efficienza, efficacia e qualità</p>	<p>Sostenibilità economica ed organizzativa dell'impresa.</p>
<p>Rappresentatività in termini di utenti (diffusione e numero di utenti, settori strategici)</p>	<p>La cooperativa Maramao è ad oggi una piccola realtà imprenditoriale che vuole offrire un'occasione di inserimento lavorativo o un'occasione di prima formazione a richiedenti asilo e rifugiati. Il numero di persone che possono essere inserite come soci lavoratori è ristretta e collegata alla redditività dell'impresa.</p> <p>Anche dal punto di vista di Crescere Insieme la proposta di intraprendere un'attività autonoma è circoscritta ad un ristretto numero di persone.</p> <p>Per quanto riguarda l'esperienza di Maramao come occasione di formazione e come "esperienza di lavoro" per comprendere il contesto lavorativo italiano può viceversa essere indirizzata ad un numero maggiore di persone.</p>
<p>Replicabilità della pratica in altri contesti</p>	<p>La pratica è replicabile in altri contesti.</p>
<p>Sostenibilità della pratica in termini istituzionali, economici, finanziari e culturali</p>	<p>In termini istituzionali e culturali la pratica è sostenibile.</p> <p>Dal punto di vista economico e finanziario, essendo una start up, sarà necessario osservare gli sviluppi dei prossimi anni e valutare i risultati di gestione nel medio periodo.</p> <p>Ad oggi una significativa parte degli investimenti è stata possibile grazie ad una elevata propensione al fundraising frutto anche dell'esperienza consolidata della cooperativa Crescere Insieme.</p> <p>La sostenibilità ad oggi è ancora strettamente dipendente dalla stretta relazione di "accompagnamento" svolta dalla più strutturata cooperativa.</p>
<p>Livello (alto/basso) e natura dell'innovazione (prodotti, servizi, processi,</p>	<p>L'esperienza dal punto di vista dei prodotti e dei processi produttivi non è particolarmente innovative mentre viceversa dal punto di vista organizzativo, la modalità di creazione e</p>

<p>organizzazione, metodologia, risultati)</p>	<p>gestione della cooperativa fondata sul riconoscimento e la condivisione delle responsabilità rappresenta una innovazione rispetto alle modalità attualmente utilizzate per l'inserimento lavorativo di migranti in agricoltura. Anche nei casi di agricoltura sociale, spesso la gestione delle attività è in mano a lavoratori italiani.</p>
<p>Livello e natura della cooperazione tra pubblico/privato/non profit e associazioni migranti</p>	<p>Crescere Insieme ha una rete di contatti di cui beneficia anche Maramao sia in termini di potenziali clienti sia in termini di partner di progetto: enti formativi, associazioni di volontariato, il consorzio Koala.</p> <p>Nella realizzazione dell'attività sono supportati attraverso consulenze specialistiche dall'associazione AIAB (Associazione Italiana Agricoltura Biologica).</p> <p>Il rapporto con le associazioni migranti è inesistente mentre molto forti sono le relazioni con le famiglie di migranti che negli anni hanno fruito dei servizi della cooperativa.</p>
<p>Analisi SWOT</p>	<p>Punti di forza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visione di sviluppo della cooperativa che coniuga esigenze di sostenibilità economica con una forte attenzione alla costruzione di relazioni sociali con il territorio e tra le persone - Visibilità mediatica - Capacità di fundraising - Presenza di una rete di attori strategici (agricoltura sociale e biologica, km zero... GAS, botteghe del commercio equo ... terzo settore in genere) - Aver costruito un processo, un contesto organizzativo che può essere in grado di sostenere turnover ed avvicendamenti - La presenza della cooperativa Crescere Insieme e la rete di famiglie potenziali consumatori ad essa collegata - Possibilità future di incremento e sviluppo del fatturato (soprattutto date dalla commercializzazione del vino). - Il cambiamento culturale del territorio che sostiene ed accompagna l'evoluzione dell'attività - La scommessa gestionale che restituisce valore alle competenze professionali ma anche gestionali e trasversali dei lavoratori provenienti da paesi terzi, fornendo loro una prospettiva occupazionale da spendere sia all'interno della cooperativa sia fuori, sul territorio o all'estero <p>Punti di debolezza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Piena sostenibilità economica dell'iniziativa non ancora raggiunta - Rischio di dipendenza dai finanziamenti pubblici - Gli stipendi non elevati delle persone coinvolte accrescono il rischio di turnover con relativo bisogno di ricreare ex novo le competenze necessarie

iii. Le attività di orientamento e inserimento lavorativo negli SPRAR e CAS gestiti dal Consorzio Sociale Il Filo da Tessere

Nome della pratica/servizio/progetto	LE ATTIVITA' DI ORIENTAMENTO E INSERIMENTO LAVORATIVO NEGLI SPRAR E CAS GESTITI DAL CONSORZIO SOCIALE IL FILO DA TESSERE
Area geografica	Biella – Trivero – Valle Mosso – Valle dell'Elvo Le attività del Consorzio si svolgono nelle Province di Biella, Novara, Verbania e Torino → (tratto da http://www.ilfilodatessere.com/)
Organizzazione che offre il servizio	<p>Il Consorzio Filo da Tessere viene costituito nell'anno 2000 da 4 cooperative biellesi che operano nell'ambito dei servizi alla persona e dell'integrazione lavorativa e sociale di soggetti in situazione di disagio. È ente accreditato per la Gestione del Servizio Civile Nazionale e per il Servizio di Volontariato Europeo. Realizza attività di promozione consortile e territoriale per lo sviluppo di politiche sociali, del lavoro, dell'accoglienza avendo un ruolo attivo con attori pubblici e privati del territorio. È luogo di condivisione di idee, obiettivi e risorse, di integrazione delle conoscenze e delle professionalità. Il Consorzio Filo da Tessere vuole essere “Consorzio di Comunità, soggetto promotore di iniziative di carattere sociale e culturale che agisce in sinergia con le altre realtà territoriali sociali, imprenditoriali, pubbliche e del Terzo Settore presenti sul territorio.”</p> <p>Il Consorzio è composto dalle seguenti cooperative sociali: Cooperativa Domus Laetitia, Cooperativa Tantintenti, Cooperativa Sportivamente, Cooperativa Raggio verde, Cooperativa Il Cammino, Cooperativa Vedogiovane, Cooperativa Finis Terrae, Cooperativa Maria Cecilia, Cooperativa Indaco.</p> <p>(tratto da http://www.ilfilodatessere.com/)</p>
Principali beneficiari	<p>Stranieri richiedenti asilo e rifugiati. Disoccupati stranieri.</p> <p>Nel 2017 la popolazione di richiedenti asilo presenti nei Centri di Accoglienza gestiti dalle Coop. Del Consorzio Il Filo da Tessere è variata da 231 di gennaio 2017 a 180 di dicembre 2017. Il Progetto Sprar Biella conta 38 posti disponibili, Sprar Trivero 13, Sprar Valle Mosso 12, Sprar Valle Elvo 40</p>
Descrizione	<p>Il Servizio al Lavoro collabora con i progetti SPRAR e con i progetti di emergenza dei Centri di Accoglienza e delle Cooperative del gruppo. Si è scelto di avere un servizio al lavoro specifico in cui le varie strutture collaborano.</p> <p>1- Formazione agli operatori che gestiscono direttamente SPRAR e CAS sulle tematiche dell'orientamento per dare loro metodi e strumenti di orientamento informativo e stesura del Cv, con l'obiettivo di poter supportare in autonomia gli utenti sugli aspetti basilari delle ricerche del lavoro. Tra il 2016 e il 2017 si sono svolti 4 corsi che hanno coinvolto 28 operatori tra CAS e Sprar</p>

Laboratori e incontri individuali tenuti direttamente dagli operatori sono rivolti a tutti i beneficiari presenti nei CAS e negli Sprar

- 2- Laboratori “competenze trasversali/Pre-requisiti lavorativi” , gestito dagli orientatori del servizio SAL per i CAS che vanno a toccare degli argomenti più di contesto del mondo del lavoro: lavoro legale, la differenza tra lavoro legale e illegale, il concetto di lavoro (che cosa intendiamo noi per lavoro e che cosa intendono loro per lavoro), le norme scritte date dal contratto e non scritte (che sono più delle buone prassi/abitudini culturali in cui a volte ci si scontra o ci sono delle incomprensioni dovute a delle aspettative differenti) e ai pre-requisiti lavorativi (che cosa viene richiesto ad un lavoratore). Questo è rivolto a tutta la popolazione dei Centri d’Accoglienza ed è stato pensato come l’avvio di un percorso orientativo/formativo di crescita che ha l’obiettivo di aumentare l’occupabilità delle persone.
- 3- Percorso di formazione chiamato *On The Job*. L’obiettivo è quello di valorizzare le competenze professionali già possedute dai ragazzi, incrementarle e anche cercare di formalizzarle. La sperimentazione è stata fatta sull’Addetto alle Manutenzioni.
1 classe da 15 persone provenienti dai CAS
- 4- Percorsi di consulenza individualizzata in genere 10 ore per percorso, in questo caso l’obiettivo e le tecniche di intervento si costruiscono a seconda del bisogno individuale, es. metodi e tecniche di ricerca attiva di lavoro, progetto professionale, valutazione pratica delle competenze in attività occupazionali, colloqui in azienda ecc.
I Servizi e progetti specifici rivolti al CAS e agli SPRAR, sulla base della condizione giuridica degli utenti; subentrano esigenze di progetto differenti perché all’interno di un CAS la permanenza di un utente arriva anche a 2 anni, mentre di fatto la permanenza di un utente nello SPRAR è di base 6 mesi, in media di 8 mesi, per cui c’è molto meno tempo a disposizione per parlare di aumento dell’occupabilità, valorizzazione delle competenze. Si tara l’intervento in maniera diversa;
- 5- Intermediazione tra Centri di Accoglienza, Sprar e aziende;
- 6- Scouting, Ricerca personalizzata di una sede di tirocinio/lavoro che tiene conto della soggettività della persona
- 7- Monitoraggio durante l’esperienza lavorativa e supporto sia al tirocinante che all’azienda
- 8- Accompagnamento all’autonomia;

DATI BENEFICIARI CAS 2016 PERCORSI INDIVIDUALI:

20 PERCORSI INDIVIDUALIZZATI

Di cui 16 INSERIMENTI IN TIROCINIO

DATI Beneficiari Sprar Biella 2017:

25 presi in carico

24 inserimenti in tirocinio

DATI SPRAR TRIVERO 2017

8 PRESI IN CARICO

	<p>5 inserimenti in tirocinio</p> <p><u>DATI SPRAR VALLE MOSSO 2017</u> 7 PRESE IN CARICO 6 INSERIMENTI IN TIROCINIO</p> <p><u>DATI SPRAR VALLE ELVO 2017</u> 4 PRESE IN CARICO</p>
Operatori coinvolti	Nel SAL lavorano 9 operatori distribuiti su target specifici e progetti differenti. Sull'area migranti lavorano in 4.
Costi del servizio e tipo di fondi che coprono il servizio (pubblici, privati,...)	<p>FONDI CAS (budget cas per l'integrazione)</p> <p>FONDI SPRAR (budget dedicato)</p> <p>PROGETTI Finanziamenti Pubblici (GGN-Minori Stranieri non accompagnati-Buoni Lavoro "Svantaggio") rivolti ad utenti che non possono usufruire di altri progetti, quindi non inseriti in progetti di accoglienza Sprar e Cas</p>
Pre-condizioni per l'implementazione della pratica	<p>Presenza di progetti SPRAR e CAS, riconoscimento del percorso di integrazione (tirocinio) come elemento per il raggiungimento della regolarizzazione o permessi transitori per coloro che frequentano percorsi di formazione o di crescita professionale</p> <p>Presenza del Servizio al lavoro accreditato</p> <p>Possibilità di utilizzo del SAL accreditato interno al sistema delle organizzazioni che sono gestori dei centri di accoglienza o dello Sprar, integrazione tra sistema CAS e Sprar, necessità di tempi medi-lunghi</p> <p>Per la persona: Conoscenza base della lingua italiana, possibilità di spostamento, conoscenza delle regole base del lavorare in Italia, presenza dei pre-requisiti lavorativi, regolarità della propria situazione (permesso di soggiorno)</p>
Specifiche attenzioni indirizzate a migranti	<ol style="list-style-type: none"> 1- Percorsi individualizzati di definizione dell'obiettivo professionale e del piano d'azione; 2- Percorsi individualizzati di supporto alla ricerca del lavoro; 3- Percorsi individualizzati supporto nello scouting; 4- Accompagnamento all'autonomia; 5- Mediazione tra migrante e azienda; 6- Monitoraggio costante dell'esperienza di lavoro con la presenza di mediatori linguistici/culturali se il caso lo richiede
Risultati, Output e ricadute	<p>Indirettamente, il lavoro di scouting e di inserimento in tirocinio di migranti, sta sensibilizzando e avvicinando sia le aziende che le persone in genere al tema dell'integrazione e dell'accoglienza dei richiedenti asilo/rifugiati.</p> <p>Il successo dell'inclusione lavorativa dipende molto dalle competenze trasversali della persona più ancora che di quelle professionali. È importante soprattutto che la persona sia capace di comprendere il contesto in cui è collocata e riesca a crearsi una buona rete relazionale.</p> <p>Le persone riconoscono il servizio al lavoro del Filo da tessere come luogo a cui appoggiarsi e a cui tornare nel momento in cui devono fare delle variazioni del cv (aggiornamenti) o nel momento in cui hanno individuato in autonomia possibilità di inserimento o quando devono avere informazioni circa proposte lavorative o contratti</p> <p>Basso livello di successo per quanto riguarda la trasformazione del tirocinio ad un'altra forma contrattuale.</p>

<p>Criteri di valutazione</p>	<p>I criteri di valutazione delle diverse proposte alle persone sono: Quantitativi (n. Partecipati per il corso on the job e per incontri informativi – Assenze inferiori al 25% del percorso proposto) Qualitativi (per i tirocini scheda di valutazione – puntualità, livello relazionale, presentazione personale adeguata, capacità di comprendere gli ordini, di portare a termine i compiti assegnati) e di riconoscimento o acquisizione di competenze specifiche (ad esempio: sa usare degli strumenti o tecniche particolari) ; per On The Job scheda di valutazione finale del percorso; per i laboratori informativi (questionario alle insegnanti e agli utenti per valutazione delle ricadute delle informazioni sul gruppo)</p>
<p>Rappresentatività</p>	<p>Il servizio è rivolto agli utenti di CAS e SPRAR.</p>
<p>Replicabilità/scalabilità su altri contesti</p>	<p>Il servizio è altamente replicabile</p>
<p>Sostenibilità in termini istituzionali, economici, finanziari e culturali</p>	<p>Nel progetto SPRAR la sostenibilità è legata al budget di progetto Nei CAS invece è una scelta organizzativa dedicare e utilizzare parte del budget in tali azioni specifiche</p>
<p>Livello (alto/basso) e natura dell'innovazione (prodotti, servizi, processi, organizzazione, metodologia, risultati)</p>	<p>Basso livello innovativo rispetto ai contenuti offerti e alle pratiche attivate. Innovazioni: Metodologia e organizzazione del Corso di Formazione "on the job"</p>
<p>Livello e natura della cooperazione tra pubblico/private/non profit e associazioni migranti</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Alto livello di cooperazione con i Centri di Accoglienza e con le Cooperative del gruppo; • Alto livello di cooperazione con SPRAR e CAS; • Alto livello di cooperazione con le aziende; • Basso livello di cooperazione con le associazioni migranti sui temi del lavoro. • Scambio di informazioni e confronto con Centri per l'impiego;
<p>Livello e natura della standardizzazione della pratica (processo, metodo, strumenti)</p>	<p>Medio livello di standardizzazione: Si parte da una standardizzazione dei processi, dei servizi e di un metodo orientativo dell'equipe (es. Servizio: Consulenza individualizzata 10 ore, Metodo: ADVP) per arrivare ad "lavoro artigianale" su misura che cerca di rispondere ai bisogni della persona. Metodi e strumenti meno flessibili se richiesti da specifici bandi.</p>
<p>Analisi SWOT</p>	<p>Punti di forza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Multidisciplinarietà dell'equipe; • Approccio all'accoglienza in divenire regolato sulla base dei cambiamenti del contesto italiano; • Accompagnamento all'autonomia; • Aumento dell'occupabilità della persona migrante; • Valorizzazione, incremento e formalizzazione delle competenze della persona migrante; • Mediazione tra azienda e migrante – relazione costante; • Attenzione nei confronti della persona migrante; • Creazione di relazioni di fiducia con gli attori economici e

costruzione di capitale sociale (miglioramento della capacità di accoglienza e inclusione del territorio)

Punti di debolezza:

- Trovare l'occasione adatta che faccia coincidere esperienza, interessi e desideri con una reale possibilità lavorativa;
- Diffidenza da parte delle aziende nell'assumere una persona migrante;
- Bassa collaborazione con realtà esterne al Consorzio;
- L'avvio dei percorsi di inclusione lavorativa dipende in parte dal grado di fiducia che l'azienda ripone sulla persona migrante e dal livello di fiducia nei confronti del Consorzio.

iv. Le attività di accompagnamento al lavoro negli SPRAR e CAS gestiti dalla cooperativa Mary Poppins

Nome della pratica/servizio/progetto	LE ATTIVITA' DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO NEGLI SPRAR E CAS GESTITI DALLA COOPERATIVA MARY POPPINS
Area geografica	Area metropolitana - Ivrea e Chivasso (TO)
<p>Organizzazione che offre il servizio (indicare nome e natura: pubblico/privato/associazioni migranti)</p>	<p>La Cooperativa Sociale Mary Poppins, nata nel gennaio del 2000, è un'impresa sociale costituita da persone che operano con lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione dei servizi sociali orientati, in via prioritaria, ma non esclusiva, al soddisfacimento dei bisogni di persone svantaggiate. Da molti anni sta dedicando particolare attenzione ai temi dell'immigrazione e del pluralismo culturale. Progetta e gestisce: Servizi di accoglienza per le persone richiedenti asilo e rifugiati; Servizi di mediazione interculturale; Servizi di integrazione e orientamento al lavoro; Servizi di Assistenza legale. (tratto da http://www.coopmarypoppins.eu)</p>
<p>Principali beneficiari</p>	<p>Attualmente la cooperativa accoglie circa 190 stranieri richiedenti asilo e titolari di protezione umanitaria.</p> <p>A Ivrea:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestione dello SPRAR (dal 2001) con 29 presenze (18 uomini e 2 donne singole, 2 nuclei monoparentali e una famiglia) - Progetto CAS (dal 2014): 120 utenti dislocati a Ivrea e comuni limitrofi <p>A Chivasso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestione dello SPRAR (dal 2014) con 21 donne singole - Progetto CAS: 20 presenze (12 uomini , 4 donne singole, 2 nuclei monoparentali)
<p>Descrizione</p>	<p>L'intervista si è concentrata sulle attività legate all'accompagnamento all'inclusione lavorativa.</p> <p>Con tutti gli ospiti indistintamente appartenenti al progetto CAS e SPRAR, la cooperativa ha scelto di attivare le seguenti azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un percorso di orientamento al lavoro in collaborazione con agenzie formative/organizzazioni dei due territori (Contenuti: informazione/formazione su mercato del lavoro italiano, tipologie di contratto, CV, diritti/doveri dei lavoratori, sindacati, CPI, agenzie interinali, sicurezza sul lavoro...) + simulazioni del colloquio - Costruzione individuale del CV <p>In parallelo i beneficiari sono inseriti in corsi di italiano. A seconda del livello di comprensione linguistica e della occupabilità i beneficiari sono accompagnati nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Attivazione del tirocinio e tutoraggio del percorso – aree di inserimento principali: ristorazione, sartorie, aziende meccaniche, produzione, pulizie, agricoltura. - Eventuali piccole attività di formazione professionalizzante (50 ore in media) - Accompagnamento all'iscrizione a Corsi di Formazione Professionale (se presenti i requisiti) - Accompagnamento all'assunzione (se proposta dell'azienda) e ricerca soluzione abitativa.



	<p>Il percorso proposto ai beneficiari è “calato” e personalizzato sulle specifiche esigenze.</p> <p>In generale è difficile collocare le persone in contesti produttivi coerenti con il percorso precedente sia per la giovane età dei beneficiari, sia perché il contesto storico-sociale e la disponibilità delle imprese talvolta indirizza la scelta di attivare tirocini su alcuni ambiti piuttosto che altri.</p> <p>Spesso gli utenti sono analfabeti nel paese d'origine o hanno svolto lavori nei campi o nei mercati e si tratta di competenze professionali poco spendibili. Hanno invece maturato competenze trasversali soprattutto nel loro percorso migratorio.</p> <p>A seconda del periodo, la cooperativa sceglie di sfruttare specifiche azioni progettuali e inserire i ragazzi dentro percorsi strutturati (es Garanzia Giovani o i buoni servizi al lavoro).</p> <p>Il lavoro svolto è un lavoro relazionale di accompagnamento volto a sostenere il protagonismo e l'attivazione dei ragazzi seguiti.</p>
Operatori coinvolti	<p>10 operatori e 1 coordinatore coinvolti nel CAS di Ivrea 3 operatori e 1 coordinatore coinvolti negli altri tre progetti</p> <p>La cooperativa è composta da: 1 Presidente 1 Responsabile amministrativa 1 Contabile 4 Coordinatori 2 Operatori legali 18 Operatori sociali</p> <p>Le attività sono erogate dagli operatori della cooperativa che lavorano in equipe sui diversi progetti e collaborano con diverse strutture del territorio (CPI, Agenzie interinali, Agenzie formative). Ciascun operatore si prende in carico l'intero processo di inclusione del beneficiario inclusi gli aspetti lavorativi.</p> <p>Vi è poi un operatore che si occupa degli aspetti burocratici e che fa da collegamento tra le strutture del territorio e gli operatori della cooperativa.</p> <p>La cooperativa collabora anche con le agenzie interinali del territorio che si occupano di incontrare i beneficiari per un bilancio di competenze; iscrizione degli stessi in buoni servizio al lavoro, garanzia giovani; presentazione ad un'azienda del territorio per una posizione lavorativa aperta.</p>
Costi del servizio e tipo di fondi che coprono il servizio (pubblici, privati,...)	<p>Il servizio di accompagnamento al lavoro è un servizio pensato e attivato dentro il contenitore delle azioni previste per la gestione di CAS e SPRAR. Beneficia quindi dei finanziamenti propri.</p> <p>Si aggiungono poi specifici fondi dettati da progetti contingenti.</p>
Pre-condizioni per l'implementazione della pratica	<p>Il servizio è specificamente rivolto a beneficiari inseriti nei percorsi CAS e SPRAR. Questo rappresenta la pre-condizione formale.</p> <p>Dal punto di vista sostanziale, per poter beneficiare di tutti i servizi, i rifugiati e richiedenti asilo devono avere una conoscenza della lingua italiana e alcune competenze di base legate al saper comprendere un contesto lavorativo.</p>
Specifiche attenzioni indirizzate a migranti	<p>Accompagnamento personalizzato sulle esigenze dei beneficiari</p> <p>Rielaborazione in itinere degli obiettivi di inclusione e/o miglioramento insieme con i beneficiari sulla base di quanto</p>

	<p>sperimentano nel tirocinio e di quanto emerge.</p> <p>Presenza di un mediatore laddove il beneficiario non comprenda la lingua italiana. È possibile dunque che il mediatore partecipi ai corsi sull'orientamento del lavoro, ai colloqui per definire l'ambito lavorativo di interesse del beneficiario, nella fase di attivazione di un tirocinio per leggere e spiegare la documentazione e le regole (compilazione foglio presenze, orario, in caso di assenza o ritardo come procedere, etc) nei colloqui di monitoraggio del tirocinio.</p> <p>Tutoraggio costante in fase di inserimento lavorativo.</p>
Risultati, Output e ricadute	<p>Tirocini attivati dal 2001 ad oggi circa 300 e trasformati in contratti di lavoro 120 circa.</p> <p>Alcuni dei tirocini non sono terminati con un'assunzione da parte della stessa azienda. Ma al termine del tirocinio, il beneficiario è riuscito ad avere un contratto con aziende che collaboravano con l'azienda in cui ha svolto il tirocinio, oppure con privati.</p> <p>Il successo dell'inclusione lavorativa dipende in parte dal lavoro di tutoraggio della cooperativa ma in parte anche dalle singole persone e dalla loro capacità di inserirsi in un contesto lavorativo. Spesso le aziende apprezzano la frequenza a corsi di formazione più o meno lunghi ("il candidato viene visto in maniera diversa").</p>
Criteri di valutazione	<p>Criteri di valutazione della cooperativa in termini di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - efficienza: rapporto tra tirocini attivati esclusi quelli riguardanti i soggetti vulnerabili difficilmente collocabili) - assunzioni realizzate al termine - efficacia: <ol style="list-style-type: none"> 1) continuità del rapporto tra tirocinante e azienda 2) motivazione che porta all'assunzione (risorsa, percorso professionalizzante per cui maggior preparazione/competenze) 3) richiesta di altri tirocinanti da parte della stessa o di nuove aziende che contattano direttamente la cooperativa
Rappresentatività	<p>Il servizio è rivolto a tutti gli utenti CAS e SPRAR È pensato e costruito sulla base delle effettive esigenze dei beneficiari</p>
Replicabilità/scalabilità su altri contesti	<p>Il servizio è altamente replicabile</p>
Livello (alto/basso) e natura dell'innovazione (prodotti, servizi, processi, organizzazione, metodologia, risultati)	<p>Il servizio non è innovativo sia rispetto all'organizzazione che lo offre (la cooperativa è attiva da oltre 15 anni) sia rispetto ai contenuti offerti e alle pratiche attivate.</p>
Livello e natura della cooperazione tra pubblico/private/non profit e associazioni migranti	<p>Alto livello di cooperazione con l'ente pubblico e in particolare con il Consorzio dei servizi sociali INRETE di Ivrea (che monitora la gestione dei CAS del territorio), con i CPI territoriali e con i comuni di Ivrea e Chivasso che hanno la titolarità degli SPRAR.</p> <p>Alto livello di cooperazione con attori privati e del privato sociale attivi sul tema delle politiche del lavoro (agenzie interinali, agenzie formative).</p> <p>Alto livello di cooperazione con organizzazioni di volontariato e di cittadinanza attiva (ZAC!, associazioni locali, Associazione NEMO,</p>

	<p>Cascina Caccia...).</p> <p>Buon livello di cooperazione con le imprese fidelizzate che offrono l'opportunità di far sperimentare ai migranti contesti produttivi di lavoro.</p> <p>Basso livello di cooperazione con associazioni di categoria e sindacati.</p> <p>Basso livello di cooperazione con le associazioni migranti sui temi del lavoro.</p>
<p>Livello e natura della standardizzazione della pratica (processo, metodo, strumenti)</p>	<p>Basso livello di standardizzazione del processo.</p>
<p>Analisi SWOT</p>	<p>Punti di forza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lavoro personalizzato - Tutoraggio costante - Lavoro di comunità e accompagnamento delle aziende all'inclusione - Presenza di aziende "cuscinetto" che consentono di inserire i migranti facendo sperimentare loro un contesto di lavoro - Forte centratura su un approccio volto a sostenere la partecipazione attiva degli stranieri - Collaborazione strutturata con attori del territorio - Reputazione della cooperativa <p>Punti di debolezza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Poca collaborazione con associazioni di categoria - Difficoltà a strutturare occasioni di lavoro (la cooperativa sta ragionando su come creare occasioni di lavoro entro cui inserire gli utenti) - Difficoltà ad accompagnare i ragazzi verso l'autoimprenditorialità ma in contesti protetti - Assenza di un servizio strutturato (o di una organizzazione sui territori della cooperativa) di ricerca opportunità

v. Servizi al lavoro - Diaconia Valdese

Nome della pratica/servizio/progetto	Servizi al lavoro - SPRAR e CAS della Diaconia Valdese
Area geografica	Val Susa, Val Chisone, Val Pellice, Pinerolo e Torino – ultimamente anche su None e Airasca (TO)
Organizzazione che offre il servizio	<p>La Diaconia Valdese è un ente ecclesiale senza scopo di lucro che raccoglie, collega e coordina l'attività sociale e gestisce strutture di assistenza e accoglienza della Chiesa valdese. È una grossa organizzazione di livello nazionale che gestisce progetti sociali rivolti a fasce deboli: dagli anziani ai malati di Alzheimer, disabili, etc. Da quattro anni, dopo l'emergenza Nord Africa, ha cominciato ad occuparsi dell'accoglienza per migranti.</p> <p><i>La Diaconia Valdese promuove e realizza progetti di accoglienza e supporto a migranti, richiedenti asilo e rifugiati, offrendo</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - accoglienza diffusa sul territorio, tramite l'inserimento dei migranti in appartamenti dove possono gestire in autonomia la vita quotidiana - supporto linguistico, culturale, legale e di orientamento lavorativo tramite la dislocazione sul territorio di Community center - iniziative di facilitazione dell'accesso ai servizi socio-sanitari e educativi - progetti di inserimento in corsi di formazione e di attivazione di tirocini formativi - supporto legale e logistico ai cosiddetti "dublinati" - supporto legale, sostegno materiale e ospitalità ai migranti esclusi dal sistema di accoglienza al momento del loro arrivo in Italia, in collaborazione con Oxfam Italia e Borderline Sicilia. <p><i>La Diaconia Valdese accoglie quasi 600 migranti tra Piemonte, Liguria, Lombardia, Veneto, Toscana, Sicilia e Campania, collaborando con i Comuni, lo SPRAR e i CAS. È inoltre partner del progetto Corridoi Umanitari di Mediterranean Hope, iniziativa della Federazione delle Chiese Evangeliche in Italia (FCEI), della Comunità di Sant'Egidio e della Tavola valdese, con il sostegno dell'Otto per mille della Chiesa valdese.</i> (tratto da http://www.diaconiavaldese.org)</p>
Principali beneficiari	<p>In Piemonte gestisce servizi di seconda accoglienza (CAS e SPRAR) per un totale di circa 180/190 migranti dislocati in Val Susa, Val Chisone, Val Pellice, Pinerolo e area metropolitana, provenienti principalmente dall'Africa subsahariana, Ghana, Nigeria, Gambia, Senegal e Siria in prevalenza uomini e con un'età media di 22/23 anni.</p> <p>Fornisce servizi di prima accoglienza all'interno del progetto dei Corridoi Umanitari gestiti in partenariato con altre strutture. In particolare, in Piemonte Diaconia fornisce servizi a circa 50 persone.</p>



<p>Descrizione</p>	<p>Servizio di accompagnamento e inclusione lavorativa di migranti (all'interno del neonato SAL di Diaconia Valdese) provenienti dai servizi CAS e SPRAR gestiti da Diaconia.</p> <p>Il servizio, indistintamente dal percorso giuridico del beneficiario (richiedente asilo o rifugiato), offre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • redazione del CV e bilancio di competenze (essenziale) • ricerca opportunità di inserimento lavorativo • gestione amministrativa dell'inserimento • erogazione di una borsa lavoro per un tirocinio di 3 mesi a 20 ore settimanali. • monitoraggio e valutazione dell'inserimento. <p>I beneficiari sono ragazzi inseriti in CAS e SPRAR spesso in possesso di scarse competenze di base e professionali. Le esperienze pregresse sono principalmente nel settore agricolo, nella piccola manifattura e nell'artigianato.</p> <p>Le persone in arrivo attraverso i corridoi umanitari hanno qualifiche e titoli di studio più elevati.</p> <p>Le attività di bilancio di competenze sono ad oggi poco strutturate e senza utilizzo di specifici strumenti. Per la gestione del tirocinio è prevista la modulistica di riferimento regionale.</p>
<p>Operatori coinvolti</p>	<p>I CAS e SPRAR sono gestiti da equipe trasversali tematiche e da equipe territoriali (circa 45 persone in tutto).</p> <p>Le equipe trasversali si occupano dei vari tipi di servizio da dare al beneficiario in coerenza con quanto richiesto dal manuale SPRAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> - equipe di operatori che si occupa solo della parte legale - equipe legata all'insegnamento dell'italiano - equipe legata agli inserimenti lavorativi - equipe che si occupa della mediazione culturale - varie equipe territoriali che si occupano delle esigenze più specifiche (vitto, alloggio, aspetto sanitario, etc.). <p>L'equipe che si occupa di inserimento lavorativo è composta da due persone e si occupa principalmente di scouting/ricerca aziende e gestione amministrativa del tirocinio/inserimento.</p> <p>Le equipe territoriali si occupano delle esigenze specifiche (vitto, alloggio, assistenza sanitaria) per ciascun territorio all'interno delle quali vi è il Referente del Lavoro che si occupa della parte legata al bilancio delle competenze e redazione del CV ma anche di monitoraggio del tirocinio dal punto di vista educativo.</p> <p>La segnalazione di vacancy o aziende disponibili può avvenire da parte del Referente del Lavoro o attraverso ricerca dell'equipe trasversale. Il contatto con l'azienda è centralizzato.</p>
<p>Costi del servizio e tipo di fondi che coprono il servizio (pubblici, privati,...)</p>	<p>Fondi CAS e SPRAR</p> <p>Fondi derivanti dall'8xmille di Diaconia Valdese utilizzati per coprire la borsa lavoro e la gestione amministrativa (emissione del cedolino, tutoraggio e redazione documenti).</p>
<p>Pre-condizioni per l'implementazione della pratica</p>	<p>Presenza di progetti CAS e SPRAR, Corridoi umanitari</p>
<p>Specifiche attenzioni indirizzate a migranti</p>	<p>In generale le attività di inclusione lavorativa rivolte ai migranti non differiscono dalle iniziative rivolte ad altre fasce deboli. Diaconia ha scelto di non fare differenziazioni tra CAS e SPRAR e, seguendo le indicazioni sulla gestione degli SPRAR, fornisce a tutti i beneficiari:</p> <ul style="list-style-type: none"> - stesura bilancio di competenze (un'ora e mezza in tutto - insieme alla stesura del CV);

	<ul style="list-style-type: none"> - tutoraggio - redazione dei documenti - monitoraggio burocratico del tirocinio con le aziende - monitoraggio "educativo" del tirocinio con le aziende - Attività laboratoriali (ciclofficina, sartoria o informatica) <p>Sono ovviamente previsti servizi di mediazione linguistica e interculturale. Negli ultimi tempi attraverso l'adesione a progetti europei, Diaconia intende sviluppare alcuni strumenti specifici soprattutto nella realizzazione del bilancio di competenze e nelle attività di orientamento e supporto alla ricerca attiva.</p> <p>Unico dispositivo specifico pensato per i migranti è la borsa lavoro.</p>
Risultati, Output e ricadute	<p>Dal punto di vista del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Circa l'80% degli utenti viene inserito in un tirocinio che, attraverso proroghe, in media ha la durata di 5-6 mesi. Il 5% circa degli inserimenti viene trasformato in contratto di lavoro. Si stima intorno al 5% circa la percentuale di inserimenti lavorativi successivi al tirocinio sebbene non presso la stessa azienda. • Reputazione sul territorio di Diaconia (ricaduta e prerequisito) <p>Dal punto di vista del beneficiario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Attraverso un'organizzazione "veloce" ed efficace, la possibilità di inserire in tirocinio un richiedente asilo può favorire l'ottenimento di un permesso umanitario. • Il tirocinio è un servizio offerto a gran parte degli ospiti dei CAS e SPRAR ed è un'occasione formativa sia per imparare le basi di un lavoro sia per comprendere le dinamiche lavorative del territorio del paese ospitante. <p>Dal punto di vista del territorio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'inserimento lavorativo modifica positivamente le relazioni sociali all'interno di un territorio e quindi l'immagine positiva dei beneficiari.
Criteri di valutazione	<p>Percentuale di trasformazione del tirocinio</p> <p>Valutazione del tirocinio da parte dell'azienda e del beneficiario</p>
Rappresentatività	<p>Il servizio è rivolto in specifico a richiedenti asilo e rifugiati. Il numero è collegato ai posti disponibili nelle strutture di accoglienza.</p> <p>In alcuni settori (meccanica, edilizia,...) è più difficile attivare tirocini sia per una questione di costi (l'Inail è a carico dell'azienda) sia per la congiuntura negativa della dinamica occupazionale.</p> <p>Molti inserimenti invece sono possibili in agricoltura (anche attraverso le esperienze di agricoltura sociale o iniziative legate alla manutenzione del verde), nella ristorazione, nelle industrie metalmeccaniche, in piccole industrie di artigianato.</p>
Replicabilità/scalabilità su altri contesti	<p>La pratica è replicabile in altri contesti.</p>
Sostenibilità in termini istituzionali, economici, finanziari e culturali	<p>Diaconia Valdese finanzia un pacchetto per le imprese di 3 mesi - 20 ore</p>

<p>Livello (alto/basso) e natura dell'innovazione (prodotti, servizi, processi, organizzazione, metodologia, risultati)</p>	<p>Basso livello di innovazione sia dal punto di vista dei contenuti sia dal punto di vista del processo di lavoro.</p> <p>L'apertura di un SAL è stata invece una innovazione organizzativa per Diaconia in quanto ha permesso di internalizzare alcuni adempimenti burocratici e di legittimarsi all'esterno attraverso l'accREDITAMENTO pubblico.</p>
<p>Livello e natura della cooperazione tra pubblico/private/non profit e associazioni migranti</p>	<p>Diaconia collabora nella zona del pinerolese con CFIQ e ENGIM per l'inclusione degli stranieri nei percorsi di formazione professionale. Collabora con Coldiretti per l'agricoltura sociale e con UE coop. Collabora con Patchanca per gli inserimenti lavorativi su Torino, con Cecchi point, progetto Marconi.</p>
<p>Livello e natura della standardizzazione della pratica (processo, metodo, strumenti)</p>	<p>La pratica è poco standardizzata. La gestione amministrativa degli inserimenti è standardizzata secondo procedure e norme specifiche.</p>
<p>Analisi SWOT</p>	<p>Punti di forza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Investimento dei fondi dell'8xmille di Diaconia Valdese per i progetti di tirocinio; - Rapporto di fiducia con le aziende; - fornitura di un servizio che sgrava le aziende dagli adempimenti burocratici - Buona cooperazione sul territorio con altri attori; - Buona reputazione di Diaconia che svolge un ruolo di "garanzia"; - Offerta del servizio in modo rapido ed efficace. <p>Punti di debolezza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bilancio di competenze troppo semplice; - Assenza di un supporto e accompagnamento successivo al tirocinio (nell'ottica di fornire servizi per la terza accoglienza) - Ancora marginale il lavoro sull'attivazione personale e la ricerca attiva.

**LA QUESTIONE ABITATIVA PER LA FASCIA GRIGIA: PROBLEMI,
RISORSE E SERVIZI PER L'ACCESSO E IL MANTENIMENTO
DELLA CASA**

Autori: Igor Bringhen, Francesca Garbaccio



Abstract

L'accesso alla casa è un indicatore tra i più significativi del grado e della qualità dei processi di inserimento sociale dei cittadini di Paesi terzi. **Il diritto all'abitare** – direttamente o indirettamente – è **ampiamente riconosciuto e tutelato** a livello internazionale, europeo e italiano. Anche la Regione Piemonte riconosce e promuove il diritto all'abitazione, con requisiti di accesso all'edilizia sociale equiparati tra cittadini comunitari ed extra comunitari e azioni positive di lotta alla discriminazione anche in quest'ambito. Ciò non toglie che in Piemonte, come in tutta Europa, il diritto all'abitare sia il più **difficilmente esigibile** per chi si trovi a rischio povertà.

Il presente lavoro propone un **percorso di messa in comune e di analisi delle percezioni e dei saperi della comunità degli operatori piemontesi** attivi sul tema, interpellati attraverso questionari, interviste e focus group. Attenzione principale è la situazione dei **cittadini di Paesi terzi** residenti in Piemonte, con particolare riferimento rispetto alla fascia grigia, ovvero a chi non rientra nei parametri di povertà, ma non riesce comunque ad accedere o a mantenersi in autonomia sul mercato privato della casa: risulta infatti **conveniente agire sulla prevenzione** oltre che sull'emergenza abitativa, in termini di costi personali, familiari e di welfare.

Il disagio abitativo, naturalmente, colpisce indistintamente cittadini italiani e stranieri; questi ultimi, tuttavia, si trovano spesso ad affrontare problematiche aggiuntive, legate alla condizione di migranti. Il 77,5% degli operatori interpellati indicano tra le criticità in materia di accesso/mantenimento alloggio maggiormente presentate dagli utenti cittadini di Paesi Terzi le **difficoltà economiche**, come è naturale attendersi; questo dato, tuttavia, va messo in correlazione con il 50% di risposte che attribuiscono criticità **all'incapacità di dimostrare la propria solvibilità, anche quando presente** (per esempio in caso di lavoro non regolare o precario). Questa situazione di fragilità – insieme **alle difficoltà linguistico culturali e relazionali** (55%) e a **discriminazioni e abusi** (37,5%) – amplia l'area del disagio abitativo relativamente ai cittadini di Paesi terzi.

Sebbene per la fascia grigia - a oggi - non esista una politica pubblica strutturata e in particolare non esista una politica pubblica definita con riferimento al tema dell'abitare, gli **enti locali**, trovandosi a diretto contatto con le situazioni e le trasformazioni sociali emergenti, avanzano **misure di sostegno** e strumenti quali le **33 Agenzie Sociali per la Locazione (ASLO)**, sportelli comunali ai quali è affidato il compito di favorire la mobilità abitativa, mettendo in contatto proprietari privati di alloggi e famiglie vulnerabili e promuovendo contratti concordati a canoni inferiori a quelli praticati sul libero mercato. Ancor più numeroso il patrimonio di esperienze e progetti promossi del **privato sociale**, spesso in rete con gli enti locali e con l'impulso e il sostegno delle fondazioni di origine bancaria. Benché ancora fragili, si affacciano in alcune realtà piemontesi le espressioni associative delle comunità migranti, che intervengono in ambito abitativo soprattutto con ruoli di **veicolazione di informazioni e di mediazione**.

Punti di forza riconosciuti dagli operatori, nel sistema piemontese di contrasto al disagio abitativo dei cittadini di Paesi terzi immigrati, sono la **normativa regionale** che equipara tutti i residenti, stranieri e italiani, nell'accesso ai servizi contrastando ogni forma di discriminazione, le **reti di collaborazione tra servizi pubblici e privato sociale e le reti informali di sostegno all'interno delle comunità migranti**. Appare fondamentale per l'efficacia complessiva del sistema **il lavoro del privato sociale**, caratterizzato da flessibilità, capacità di integrare il welfare pubblico, capillarità. Nell'ambito del settore privato, è riconosciuto il ruolo primario per la tenuta del sistema delle **fondazioni di origine bancaria e del privato sociale di ispirazione religiosa**. È soprattutto il privato sociale a farsi promotore di attività di informazione, orientamento, mediazione, che, inquadrato in percorsi di **accompagnamento**, si rivela chiave fondamentale per il sostegno all'utenza.

Sul fronte opposto, la **scarsità di risorse a disposizione** è un elemento di forte criticità; mancano strumenti di garanzia per sostenere la capacità dei migranti di trovare casa sul mercato della locazione; pesano **atteggiamenti discriminatori e pregiudizi**; permangono approcci talvolta assistenzialistici; **rigidità burocratiche e tempistiche non performanti** appesantiscono l'azione pubblica.

Nonostante la preoccupazione relativa all'incidenza di **precarietà e lavoro irregolare, contrazione delle risorse pubbliche** dedicate e **clima mediatico avverso ai migranti**, gli operatori ritengono opportunità possibili il miglioramento dell'efficacia attraverso procedure più snelle e un aumento della **collaborazione tra pubblico e privato** e tra **ambiti diversi** (in modo da garantire un **approccio olistico** e maggiore **personalizzazione** degli strumenti), più opportunità di **scambio e formazione** in un sistema integrato, maggior **coinvolgimento delle comunità migranti**.

A conclusione del lavoro, della ventina di esperienze piemontesi pubbliche e private esplorate, ne sono presentate più in dettaglio **cinque**, che trovano nel **fare sistema** e nel mettere in **relazione**, nel costruire **approcci partecipati**, la via per restituire efficacia ai propri interventi.

Indice

1. Premessa	69
2. Diritti al punto	70
3. Il mondo è a colori, ma la vulnerabilità è in bianco e nero	72
4. Il disagio dell'essere stranieri. Migranti e casa	77
a. La casa in affitto.....	77
b. L'acquisto della casa. I dati 2017 di Scenari immobiliari.....	78
c. Il tema delle discriminazioni	79
5. A colpo d'occhio. I pilastri del sistema piemontese di risposta al disagio abitativo.81	
a. L'Edilizia residenziale pubblica	83
b. Le politiche per la fascia grigia.....	87
c. Il settore privato	88
6. Quattro passi verso casa	97
a. Punti di forza.....	97
b. Punti di debolezza	98
c. Minacce	100
7. I colori maturano la notte.....	102
8. Annessi	104

1. Premessa

*Questa è la vera natura della casa:
il luogo della pace; il rifugio non soltanto dal torto,
ma anche da ogni paura, dubbio e discordia.*

John Ruskin, Sesamo e gigli

Le parole di John Ruskin citate in apertura ben sintetizzano **l'importanza, la centralità e la densità di significati che la casa rappresenta**, per l'individuo e per la comunità. Se si parla di casa, è immediato parlare di famiglia, di radici, di integrazione, di unità, di proprietà, di appartenenza e di identità, di garanzia e di responsabilità, di riparo, di dignità. La sollecitazione che a queste corde profonde imprime la presenza, nelle nostre società, della componente migrante è potente; e proprio questa sollecitazione ci interroga, perché rende più evidenti (e intelligibili) i punti di forza, le fragilità e le stonature del nostro sistema di welfare.

Come ricorda Roberta Ricucci nel suo *Cittadini senza cittadinanza*¹, proprio l'accesso al mercato immobiliare rappresenta uno degli indicatori più robusti per cogliere se e in quale misura, nei diversi sistemi locali di insediamento, il processo di inserimento sociale stia procedendo e come esso possa essere condizionato dall'assenza di cittadinanza.

Il presente lavoro concorre all'obiettivo del progetto "Discorsi Migranti", l'attivazione di processi di dialogo e collaborazione tra attori istituzionali e della società civile, attraverso i quali realizzare un miglioramento dei servizi per l'integrazione dei migranti in materia di inclusione abitativa dei cittadini di Paesi terzi, proponendo un **percorso di messa in comune e di analisi delle percezioni e dei saperi della comunità degli operatori piemontesi** attivi sul tema.

Presentiamo un materiale che, a partire dall'esperienza di alcuni servizi e pratiche, indaga bisogni, impressioni e aspettative, rivolgendo attenzione al ruolo attuale e/o potenziale del terzo settore e dell'associazionismo migrante e valorizzando alcuni casi di studio che esemplificano gli approcci al cambiamento più condivisi e giudicati più efficaci.

¹ Roberta Ricucci, *Cittadini senza cittadinanza. Immigrati, seconde e altre generazioni: pratiche quotidiane tra inclusione ed estraneità*, Edizioni SEB27, Torino 2015

2. Diritti al punto

Il diritto all'abitare – direttamente o indirettamente – **è ampiamente riconosciuto e tutelato** a livello internazionale, europeo, italiano e piemontese; ciò non toglie che in Europa, a tutt'oggi, sia il diritto più **difficilmente esigibile** per chi si trovi a rischio povertà².

La **Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo** (art. 25) dispone che ogni individuo abbia diritto a un tenore di vita sufficiente a garantire la salute e il benessere proprio e della propria famiglia, con particolare riguardo al diritto all'abitazione.

L'art. 11.1 del **Patto Internazionale sui Diritti Economici, Sociali e Culturali** impegna gli Stati a riconoscere e attuare il diritto di ogni individuo a un livello di vita adeguato per sé e per la sua famiglia, che includa alimentazione, vestiario e alloggio adeguati, nonché al miglioramento continuo delle proprie condizioni di vita.

Tutelano il diritto all'alloggio l'art. 5 della **Convenzione per l'eliminazione di ogni forma di discriminazione razziale** e l'art. 14 della **Convenzione per l'eliminazione di tutte le forme di discriminazione contro le donne**.

L'art. 31 della **Carta sociale europea del Consiglio d'Europa** impegna gli Stati a prendere misure destinate a favorire l'accesso a un'abitazione di livello sufficiente e a rendere il costo dell'abitazione accessibile alle persone che non dispongono di risorse sufficienti.

La **Convenzione sui lavoratori migranti**, promossa dall' Organizzazione Internazionale del Lavoro, impone agli Stati di riconoscere ai lavoratori stranieri regolarmente soggiornanti e ai loro familiari un trattamento non meno favorevole dei cittadini nell'accesso all'alloggio (art. 6).

L'art. 27 della **Convenzione sui diritti del fanciullo** prevede il diritto di ogni fanciullo a un livello di vita sufficiente per consentire il suo sviluppo fisico, mentale, spirituale, morale e sociale e impone agli Stati di sostenere genitori o tutori nell'attuazione di questo diritto e di offrire, se del caso, un'assistenza materiale e programmi di sostegno, in particolare per quanto riguarda l'alimentazione, il vestiario e l'alloggio.

Il diritto all'assistenza abitativa volta a garantire un'esistenza dignitosa a tutti coloro che non dispongano di risorse sufficienti è previsto dall'art. 34.3 della **Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea**. Più in generale, secondo il diritto dell'Unione Europea i lavoratori cittadini di uno Stato membro occupati in un altro Stato membro devono godere degli stessi diritti e vantaggi accordati ai lavoratori nazionali per quanto riguarda l'alloggio; per quanto riguarda i cittadini di Paesi terzi, se soggiornanti di lungo periodo, hanno diritto alla parità di trattamento nelle prestazioni sociali e quindi anche nelle procedure per l'ottenimento di un alloggio.

Nella **Costituzione italiana**, il diritto all'abitazione è riconosciuto in modo implicito in alcuni articoli di tutela della famiglia, del lavoro e della proprietà privata (artt. 31, 36 e 42); il secondo comma dell'articolo 47, dedicato alla tutela del risparmio, prevede che la Repubblica favorisca *“l'accesso del risparmio popolare alla proprietà privata dell'abitazione”*.

² Cfr. *Problema casa e comunità locale: non solo costruire, ma un diverso abitare* di don Francesco Soddu, direttore Caritas Italiana, in www.caritasitaliana.it

Sono soprattutto alcune **sentenze della Corte costituzionale** (n. 49/1987, n. 217/1988, n. 404/1988) a esplicitare il diritto all'abitazione: la Consulta definisce la disciplina sull'abitazione nei termini di un dovere collettivo di *“impedire che delle persone possano rimanere prive di abitazione”*; tale dovere connota la forma costituzionale di Stato sociale e riconosce un diritto sociale all'abitazione collocabile tra i diritti inviolabili dell'uomo.

La **Regione Piemonte**, con la **LR 3/2010**, riconosce e promuove il diritto all'abitazione mediante politiche territoriali e abitative tese ad assicurare il fabbisogno delle famiglie e delle persone meno abbienti e di particolari categorie sociali; equipara i requisiti di accesso all'edilizia sociale tra cittadini comunitari ed extra comunitari, introducendo un requisito di anzianità di residenza comune (da tre a cinque anni), volto a dimostrare un radicamento sul territorio.

La **LR 5/2016**, inoltre, prevede che la Regione Piemonte intervenga per garantire a ogni persona parità di trattamento (ovvero l'assenza di qualsiasi discriminazione diretta o indiretta fondata su nazionalità, sesso, colore della pelle, ascendenza od origine nazionale, etnica o sociale, caratteristiche genetiche, lingua, religione o convinzioni personali, opinioni politiche o di qualsiasi altra natura, appartenenza a una minoranza nazionale, patrimonio, nascita, disabilità, età, orientamento sessuale e identità di genere, e ogni altra condizione personale o sociale) nell'accesso ai servizi e nell'acquisizione di beni e attua azioni positive per il superamento di eventuali condizioni di svantaggio legate alle forme di discriminazione diretta e indiretta. Tra gli ambiti di intervento in cui la Regione agisce prioritariamente, vi è il diritto alla casa.

3. Il mondo è a colori, ma la vulnerabilità è in bianco e nero

Vi è una “*fascia di popolazione che tradizionalmente non rientra nei parametri di povertà, ma che non riesce comunque ad accedere al mercato della casa. Per questo gruppo composito è stata coniata la denominazione di **fascia grigia**, appellativo appropriato sia per connotare l’eterogeneità che lo caratterizza e la **difficoltà di quantificarne l’entità**, sia per mettere in luce che si tratta di categorie rimaste finora nell’ombra, escluse da ogni politica per l’abitazione*”³. Questa definizione della fascia grigia – tratta da un *paper* di Cittalia - è efficace e ne descrive bene il carattere sfuggente e il marcato rilievo nell’ambito sociale, insieme con la lacunosità e la frammentarietà delle politiche abitative messe in campo per affrontarne i bisogni.

Diamo uno sguardo più attento al sistema dell’housing piemontese attivo proprio su questa fascia di popolazione, perché:

- risulta **conveniente agire sulla prevenzione** piuttosto che sull'emergenza, in termini di costi personali, familiari e di welfare
- è un'area fluida, non codificata, **non sufficientemente presidiata** - a causa delle ristrettezze di budget e dell'impellenza delle situazioni emergenziali - da misure e interventi pubblici e del privato sociale
- è una **fascia ampia**, espressione del trend socio economico degli ultimi anni, che è arrivata a coinvolgere anche i membri della classe media
- è un ambito di intervento - nonostante un'operatività ancora insufficiente - considerato strategico dalla comunità dei decisori e degli operatori piemontesi, sia al fine di preservare la **coesione sociale**, sia nell'ottica di prevenire il declino delle persone fragili in situazioni ancora più gravi

La definizione di chi appartenga alla fascia grigia si pone in termini di percezione soggettiva, perché si tratta di un’**aggregazione in trasformazione continua**, che difficilmente una dimensione quantitativa statica riesce a cogliere. Nell’incontro di coordinamento del 22 maggio 2017 del Sistema Abitare piemontese, la valutazione degli operatori ha concordato su un *trend* in aumento e sulla necessità di condividere, confrontare e patrimonializzare percezioni, risultati e prospettive dei membri della rete, al fine di catturare una rappresentazione più completa del fenomeno, chiamando a una comune riflessione per l’azione.

A titolo esemplificativo, la fascia grigia può comprendere:

- Chi non ha redditi dimostrabili o garanzie
- Chi si separa, con conseguente riduzione del reddito e della capacità di spesa
- Chi ha problemi lavorativi, con conseguente riduzione del reddito
- Gli anziani
- I giovani, con lavoro precario e reddito basso
- Le famiglie numerose o – all’opposto – chi viva solo
- Chi è moroso incolpevole⁴ e temporaneo, a rischio sfratto

³ Simona Penza, *Nuovi tratti della questione abitativa. Il ruolo degli operatori privati nell’ambito della nuova urbanistica dei Piani Strutturali*, Cittalia, 2009, p. 10

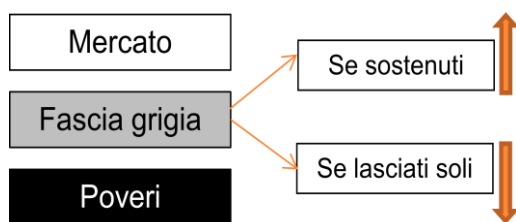
⁴ Per morosità incolpevole si intende la situazione di sopravvenuta impossibilità a provvedere al pagamento del canone locativo a ragione della perdita o consistente riduzione della capacità reddituale del nucleo familiare.

La perdita o la consistente riduzione della capacità reddituale possono essere dovute ad una delle seguenti cause: perdita del lavoro per licenziamento; accordi aziendali o sindacali con consistente riduzione dell’orario di lavoro; cassa integrazione ordinaria o straordinaria che limiti notevolmente la capacità reddituale; mancato

- Nuclei con mutuo che, per un calo di reddito, rischiano il pignoramento
- I cittadini di origine straniera, comunque più vulnerabili

“Il disagio abitativo che sperimentano gli stranieri residenti è legato alla precarietà lavorativa: oggi più del 50% degli stranieri sono in difficoltà. Il 60% di chi usufruisce delle misure pubbliche è straniero”⁵.

Si tratta di **persone che si trovano a vivere in una sorta di limbo, una situazione intermedia tra chi è povero** - e quindi potenziale beneficiario delle prestazioni assistenziali del welfare pubblico - **e chi riesce a posizionarsi e mantenersi autonomamente sul mercato privato dell'abitare**. Si tratta di coloro che, se sostenuti con una qualche forma di intervento, potrebbero riemergere e ritrovare il loro equilibrio nell'ambito del mercato, mentre se abbandonati rischiano di scivolare in povertà, con un declino complessivo della loro situazione e un potenziale aggravio dei costi a carico del welfare pubblico.



Costoro sperimentano infatti **un'eccessiva esposizione alle "intemperie" economiche e sociali, così che basta un nonnulla per farle cadere in una forma di deprivazione** che, in breve tempo, si manifesta come l'anticamera della povertà vera e propria.

Presentano **un ambito di disagio concreto e pericoloso, seppure sfuggente, difficilmente identificabile**, estremamente fluido e in continuo cambiamento.

Una definizione specifica assegna alla "fascia grigia" coloro i quali sperimentino una situazione di **vulnerabilità**, ma abbiano **redditi superiori alla soglia prevista per l'erogazione di prestazioni**, da cui dunque sono estromessi. Il mancato intervento pubblico contribuisce spesso a un progressivo aggravamento della condizione economica e facilita il passaggio dalla condizione di vulnerabilità sociale a quella di povertà vera e propria.

Ci aiutano a definire l'ambito della fascia grigia due Fondazioni piemontesi in prima linea nel contrasto al disagio abitativo.

Il Programma Housing di Compagnia di San Paolo, nato nel 2006, sostiene progetti capaci di "prevenire la caduta nell'emergenza di persone e famiglie che fanno parte della fascia grigia di popolazione, nuova e sempre più diffusa, che si trova in temporanea difficoltà abitativa, sociale ed economica e non è in condizioni di operare sul mercato privato della casa, né possiede i requisiti per accedere all'edilizia residenziale pubblica" (CSP, Rapporto annuale 2016).

rinnovo di contratti a termine o di lavoro atipici; cessazioni di attività libero-professionali o di imprese registrate, derivanti da cause di forza maggiore o da perdita di avviamento in misura consistente; malattia grave, infortunio o decesso di un componente del nucleo familiare che abbia comportato o la consistente riduzione del reddito complessivo del nucleo medesimo o la necessità dell'impiego di parte notevole del reddito per fronteggiare rilevanti spese mediche e assistenziali (art.2 del Decreto Ministero Infrastrutture e Trasporti 14 maggio 2014).

⁵ Intervista a Fabio Smareglia, Comune di Bra

Il Programma Housing della Compagnia di San Paolo è nato nel novembre 2006 per rispondere con progetti **innovativi e sperimentali** alla domanda abitativa di chi si trova in una situazione temporanea di vulnerabilità sociale ed economica.

Coniugando aspetti architettonici e urbanistici con aspetti sociali ed economico finanziari, il Programma Housing contribuisce alla nascita e alla diffusione di una **nuova cultura dell'abitare**, fatta di partecipazione, socialità, integrazione territoriale, sostenibilità ambientale, solidarietà intergenerazionale, mix sociale, convivenza domestica, cooperazione.

Il Programma è sviluppato, attraverso uno staff di professionisti multidisciplinari, dall'Area Politiche Sociali della Compagnia di San Paolo con un **investimento complessivo che ammonta a circa 29 milioni di euro di risorse erogative e 30 milioni di risorse patrimoniali**.

Ha come target prioritario le persone che, pur avendo una certa **capacità reddituale**, non si trovano nelle condizioni di poter accedere al **mercato privato della locazione** come giovani, lavoratori in mobilità, persone in uscita da percorsi assistenziali, anziani, **migranti**, ecc.

Persegue le sue finalità attraverso le azioni svolte da tre Aree di lavoro:

- **Area Sperimentazioni:** il principale obiettivo delle sperimentazioni sostenute dal Programma è **sviluppare progetti di housing sociale ad alto contenuto innovativo**, perfezionarli attraverso la loro implementazione e definire modelli di intervento sostenibili e replicabili da altri soggetti. Ad oggi le sperimentazioni dirette sono sostenute con un importo di oltre 13 milioni di euro.
- **Area Contributi a Progetti Esterni:** attraverso la pubblicazione periodica di bandi, il Programma sostiene progetti e azioni in linea con le sue finalità nell'ambito dell'housing sociale, svolgendo un ruolo attivo nel fare emergere, sviluppare e monitorare le idee innovative che vengono dal territorio e supportando i soggetti che le realizzano. Ad oggi i progetti sostenuti ammontano a 123 per un importo pari a quasi 9 milioni di euro.
- **Fondi Immobiliari:** la Compagnia di San Paolo ha investito risorse patrimoniali per 30.000.000 € in due fondi a rendimento etico (FASP - Fondo Abitare Sostenibile Piemonte e FHSL - Fondo Housing Sociale Liguria) per la realizzazione di appartamenti da concedere in **locazione a canone calmierato** a persone e famiglie con limitata capacità reddituale non aventi accesso all'offerta di edilizia residenziale pubblica e che sono interessati a fare esperienze di housing sociale.

Queste aree sono strettamente interconnesse e il loro funzionamento è accompagnato da due attività trasversali: la **ricerca** e la **comunicazione**.

Il Programma Housing si caratterizza per l'utilizzo di una metodologia di azione sociale fondata **sull'approccio interdisciplinare** che consente di affrontare problemi complessi in modo integrato, sulla **coprogettazione** per valorizzare le competenze dei partner e sull'**attivazione di reti** organizzative composte da soggetti pubblici e privati del terzo settore.

<http://www.programmahousing.org>

Fondazione CRC, nel Piano programmatico 2016-2017, vede “l’emergere di nuove forme di povertà, che vanno a interessare anche fasce “grigie” di popolazione, per esempio famiglie che, a causa della disoccupazione o della sotto-occupazione (lavori precari, instabili e sottopagati), non sono più in grado di far fronte alle spese domestiche (affitto, utenze, beni alimentari), accumulando così situazioni di indebitamento crescenti che, nel tempo, divengono insolvibili”.

EmergenzaCasa è un progetto, giunto alla sesta edizione, promosso da **Fondazione CRC** in collaborazione con **17 Comuni della provincia di Cuneo** (Alba, Borgo San Dalmazzo, Boves, Bra, Busca, Caraglio, Cervasca, Ceva, Cuneo, Dronero, Fossano, Mondovì, Racconigi, Saluzzo, Savigliano, Sommariva del Bosco e Verzuolo), gli **Enti gestori dei servizi socio assistenziali** e le **Caritas dei rispettivi territori**.

EmergenzaCasa 6 si articola in **2 misure**:

- **Misura 1 (680 mila euro di budget)** per la **prevenzione degli sfratti**. Sono beneficiari i nuclei familiari (di diritto e di fatto, compresi quelli monoparentali) con una o più persone a carico e abitazione in locazione privata, in situazione temporanea di difficoltà economica. Le Commissioni locali per l’emergenza abitativa, costituite presso ogni Comune partecipante, assegnano **i fondi direttamente ai proprietari degli alloggi** – con 3 possibili tagli: 850, 1.300 e 1.700 euro – previa sottoscrizione dei Patti di solidarietà.
- **Misura 2 (100 mila euro di budget)** per la **ristrutturazione di immobili di edilizia sociale** di proprietà degli enti costituenti le Commissioni locali o di proprietà dell’**Agenzia Territoriale per la Casa (ATC) Piemonte Sud**, che collabora per la prima volta all’iniziativa. Attraverso gli interventi di ristrutturazione, si vuole ampliare le disponibilità di alloggi di edilizia sociale finalizzati all’accoglienza di famiglie in situazione di emergenza abitativa nei Comuni aderenti al progetto.

Nel corso del 2016, dopo 5 edizioni del progetto EmergenzaCasa, il Centro Studi della Fondazione CRC ha promosso un’analisi sul disagio e l’emergenza abitativa in provincia di Cuneo⁶, finalizzata ad aggiornare il quadro della situazione sul fenomeno e a confrontarsi con i principali interlocutori su priorità e prospettive. La nuova edizione del progetto tiene conto anche delle indicazioni emerse e delle proposte contenute nell’analisi, disponibile sul sito della Fondazione CRC.

Nel corso delle 5 edizioni finora realizzate, il progetto Emergenza Casa ha visto la sottoscrizione di oltre **2300 Patti di solidarietà**, accordi siglati con il benessere delle Commissioni locali, che impegnano il proprietario, a fronte di un riconoscimento economico, a non sfrattare l’inquilino per almeno 6 mesi successivi alla sottoscrizione, a favorire la stipula di contratti a canone concordato, con vantaggi economici sia per l’inquilino, sia per il proprietario.

EmergenzaCasa ha promosso la costituzione delle **Commissioni locali per l’emergenza abitativa**: i Comuni, insieme con gli Enti gestori dei servizi socio assistenziali e le Caritas dei rispettivi territori, raccolgono e valutano le richieste e assegnano contributi economici ai nuclei familiari in difficoltà, con l’obiettivo di prevenire gli sfratti per morosità incolpevole. All’interno della Commissione è possibile affrontare e valutare le problematiche economiche e sociali di quanti si trovano in emergenza abitativa per favorire interventi che superino modalità assistenziali.

www.fondazionecrc.it

⁶ A cura di Nadia Causo e Viviana Gullino, *Disagio ed emergenza abitativa in provincia di Cuneo*, Quaderno online, Fondazione CRC, Gennaio 2017

Pur nella difficoltà di definire un ambito che - nelle testimonianze di tutti gli operatori - sempre più diviene, suo malgrado, protagonista del disagio abitativo, gli andamenti statistici avvalorano la percezione di **scivolamento progressivo verso la povertà** di una parte della popolazione residente, con un **significativo svantaggio rilevato per i cittadini stranieri**.

Secondo i dati 2017 Unimpresa, vi sono in Italia oltre 9,3 milioni di persone **a rischio povertà**: è sempre più estesa l'area di disagio sociale che – nonostante i segnali di ripresa dell'economia - non accenna a restringersi.

Le stime Istat (Rapporto sulla povertà 2016) parlano invece di ben 13 milioni di persone in difficoltà: 4 milioni e 742mila individui in **povertà assoluta**, 8 milioni 465mila individui in **povertà relativa**⁷.

Questi dati altissimi risultano, nell'ultimo anno, finalmente in assestamento (non in discesa): ma le persone in condizioni di povertà assoluta sono quasi **triplicate** negli ultimi dieci anni.

Nel dettaglio territoriale, **il Piemonte presenta un valore di incidenza della povertà relativa** (l'area statistica forse più vicina alla nostra "fascia grigia") **pari al 6,0%**, inferiore alla media nazionale (10,6%), ma superiore alla media del Nord Italia (5,7%).

Infine, Istat certifica come **l'incidenza della povertà relativa sia decisamente più elevata nelle famiglie dove sono presenti stranieri**, con valori oltre tre volte superiori rispetto alle famiglie di soli italiani (8,5%): nelle famiglie miste è pari a 36,1% (in aumento rispetto al 2015) e in quelle di soli stranieri a 31,5%. Tale dinamica è particolarmente marcata per le famiglie miste del Nord (27,1% da 17,9% del 2015).

Dal 2013 il **Con.I.S.A., Consorzio socio assistenziale della Valle di Susa**, in partenariato con il privato sociale e con i comuni consorziati ha avviato un percorso volto a **intervenire con sistematicità sul problema del disagio abitativo della fascia grigia**.

www.conisa.it

⁷ La **povertà assoluta** è definita annualmente da Istat sulla base di una soglia corrispondente alla spesa mensile minima necessaria per acquisire il paniere di beni e servizi che, nel contesto italiano e per una determinata famiglia, è considerato essenziale a uno standard di vita minimamente accettabile. Sono assolutamente povere le famiglie con una spesa mensile pari o inferiore al valore della soglia; la **povertà relativa**, analogamente, è calcolata sulla base di una soglia convenzionale (linea di povertà) che definisce povera una famiglia di due componenti con una spesa per consumi inferiore o uguale alla spesa media per consumi pro-capite. Per definire le soglie di povertà relativa per famiglie di diversa ampiezza, si utilizzano opportuni coefficienti correttivi. Cfr. www.istat.it

4. Il disagio dell'essere stranieri. Migranti e casa

Il disagio abitativo, naturalmente, colpisce indistintamente cittadini italiani e stranieri; questi ultimi, tuttavia, si trovano spesso ad affrontare un sovrappiù di disagio, legato alla condizione di migranti. Come rileva il Sunia nello studio *Abitare per gli stranieri*⁸, gli immigrati non sempre trovano un sistema di informazione, coordinamento e aiuto che li guidi nel nuovo contesto in cui si inseriscono. La conoscenza personale è spesso l'unica strategia per trovare una sistemazione (come ospite o trovando casa in affitto da un privato): la rete relazionale iniziale, legata alla catena migratoria, costituisce sì un punto di forza nella prima fase di inserimento, ma rischia di tradursi in elemento di ghettizzazione se resta il principale canale informativo attraverso cui passa la conoscenza del paese ospitante.

Il 77,5% degli operatori che hanno risposto al Questionario indicano tra le criticità in materia di accesso/mantenimento alloggio maggiormente presentate dagli utenti cittadini di Paesi Terzi le **difficoltà economiche**, come è naturale attendersi; questo dato, tuttavia, va messo in correlazione con il 50% di risposte che attribuiscono criticità all'**incapacità di dimostrare la propria solvibilità, anche quando presente** (per esempio in caso di lavoro non regolare o precario). Questa situazione di fragilità – insieme alle **difficoltà linguistico culturali e relazionali** (55%) e a **discriminazioni e abusi** (37,5%) – amplia l'area del disagio abitativo relativamente ai cittadini di Paesi terzi.

Il tema della difficoltà di accesso alle informazioni è strettamente legato ai temi della conoscenza della lingua e della mediazione culturale.

“Quando sono in gioco valori di base come la casa, la difficoltà di comprendere porta con sé un sovrappiù di frustrazione e può capitare che la disperazione si accompagni alla sensazione di essere presi in giro, alla rabbia e all'aggressività”⁹.

a. La casa in affitto

La grande maggioranza degli stranieri alla ricerca di una soluzione abitativa si rivolge al mercato della locazione, con soluzioni spesso costose, ma insoddisfacenti. L'utenza immigrata, infatti, incontra problemi specifici:

- **diffidenza** dei potenziali locatari e **timore di deprezzamento** dell'immobile
- **incremento dei canoni** di locazione
- ricorso a **contratti non regolari**
- richiesta di **garanzie aggiuntive**

Gli agenti immobiliari intervistati dall'istituto di studi e ricerche *Scenari immobiliari*¹⁰ (*Rapporto 2017 Immigrati e casa*) confermano che la ricerca di un alloggio in affitto comporta per lo straniero problematiche notevoli, che vanno dalla **difficoltà di reperimento degli alloggi** (a causa dei **pregiudizi**, ma soprattutto a causa della **mancanza di tipologie** che soddisfino le esigenze della

⁸ A cura dell'Ufficio Politiche abitative e dell'Ufficio Immigrazione, Area della Contrattazione Sociale, CGIL nazionale in collaborazione con il SUNIA nazionale - Gennaio 2016

⁹ Intervista a Mauro Cattaneo, già assessore alle Politiche sociali e Casa del Comune di Alessandria

¹⁰ Rapporto *Immigrati e casa*, Scenari immobiliari, 2017

domanda), ai **canoni elevati** (per gli immigrati spesso ritoccati verso l'alto), ai **contratti irregolari**, alla **scarsa qualità** degli immobili, alla difficoltà di avere **garanzie**.

Ne derivano spesso fenomeni di **sovraffollamento**, in **abitazioni inadeguate**, fatiscenti o prive di servizi di base; **canoni maggiorati** dal 30 al 50% in più, **segregazione spaziale** e **locazioni irregolari**.

“Vi sono quartieri e case per stranieri: piccole, degradate e care. Gli stranieri sanno dove possono chiedere e dov'è inutile, si orientano verso i ghetti perché sanno che, almeno lì, possono trovare una soluzione abitativa. Nelle case ghetto, spesso. Vi sono agenzie immobiliari che, nel bene o nel male, si sono “specializzate”¹¹.

“Abbiamo case dormitorio, più della metà dei cinesi di Alessandria vive situazioni di sovraffollamento”¹².

b. L'acquisto della casa. I dati 2017 di Scenari immobiliari¹³

Le famiglie straniere rappresentano una realtà sempre più consolidata nel mercato residenziale italiano. Scenari immobiliari propone, estrapolando con metodo statistico dati di interviste telefoniche e sondaggi online, un interessante panorama della condizione abitativa dei cinque milioni di stranieri regolarmente residenti in Italia.

Se la stragrande maggioranza, il 64,7%, vive in affitto, l'8,9% abita presso il luogo di lavoro e il 7,3% alloggia presso parenti o altri connazionali. **Il 19,1% vive in una casa di proprietà.**

Tra il 2008 e il 2016, nonostante la crisi, hanno coinvolto persone immigrate 488.000 compravendite. Se fino allo scoppio della crisi il numero di compravendite era via via cresciuto (nel 2007 si erano registrate 135mila transazioni), a partire dal 2008 è iniziata una diminuzione costante fino al 2014, quando il numero delle transazioni è stato minimo (36.000), per poi risalire a 39.000 nel 2015 e a 42.000 nel 2016. **Secondo le stime il 2017 dovrebbe aver registrato 45mila transazioni, cioè il 7,1 per cento in più rispetto al 2016, con un fatturato di quattro miliardi di euro che segna un incremento dell'8,1 per cento.**

Tuttavia è ancora in calo la percentuale di incidenza delle compravendite di stranieri immigrati sul totale di quelle effettuate in Italia. Dal 10,5% del 2011 il valore è calato costantemente fino ad arrivare a rappresentare l'8,1% delle compravendite totali.

I protagonisti assoluti degli acquisti sono i lavoratori immigrati di lunga residenza, con alle spalle almeno una decina d'anni di soggiorno in Italia e una situazione lavorativa stabile già da qualche anno, che permetta loro di accedere a una forma di finanziamento e abbandonare la precarietà dell'affitto.

Oltre la metà delle compravendite nel 2016 è stata effettuata da **immigrati di provenienza est-europea**, il cui ruolo crescente sul mercato degli acquisti è sostenuto dalla crescente integrazione di queste nazionalità. Seguono gli asiatici dell'area indiana (India e Pakistan), che ricoprono il 13,1%

¹¹ Intervista a Souad Omar, Associazione Donne subsahariane e di seconda generazione

¹² Intervista a mediatrice cinese anonima

¹³ Rapporto Immigrati e casa, Scenari immobiliari, 2017

degli scambi, mentre i cinesi si aggiudicano il terzo posto con il 12,9%. In calo la quota di abitazioni acquistate da cittadini immigrati dai Paesi del nord Africa, che dal 14% del 2006 scendono ad appena il 5% del 2016.

Gli acquisti sono localizzati prevalentemente fuori dalle città (55,3%), secondo un trend che si è consolidato dal 2006 coinvolgendo anche i comuni più periferici, caratterizzati da un'offerta di usato più abbondante e a basso costo.

Relativamente alla distribuzione sul territorio nazionale, **al nord è localizzato il 71% degli acquisti**, al centro il 25%, mentre soltanto il 4% è localizzato al sud e nelle isole.

Le dieci province dove si concentra il maggior numero di acquisti sono Milano, Roma, Bari, **Torino**, Prato, Brescia, Cremona, Vicenza, Ragusa, Modena e Treviso.

Una domanda d'acquisto da parte delle famiglie straniere esiste ed è stimata in almeno un milione di persone che, in affitto o coabitazione, avrebbe un **reddito sufficiente per pagare un mutuo** per la casa tra i 600 e gli 800 euro mensili, ma **poca disponibilità di risparmi**.

"Il gran numero di famiglie in affitto, ma ancor più il numero crescente di proprietari di casa stranieri, sollecitano il ruolo del mediatore nell'ambito della convivenza condominiale. Il mancato accesso alle informazioni o la mancata partecipazione alle assemblee di condominio possono provocare situazioni di forte criticità"¹⁴.

"Le persone non sempre capiscono cosa stanno firmando, l'accesso alle informazioni è cruciale sia per chi vive in affitto, sia per chi è proprietario"¹⁵.

c. Il tema delle discriminazioni

"La casa è il punto di caduta di una situazione difficile. Ciò che colpisce è la somiglianza delle storie di stranieri e italiani, il lavoro che viene meno e la difficoltà di far fronte ai pagamenti. Per lo straniero, è più facile che si inneschi un meccanismo di sfiducia da parte del proprietario"¹⁶.

Come osservato dal Dossier statistico immigrazione 2017, per lo straniero - tutt'oggi - la ricerca di un alloggio in affitto

"(...) comporta problematiche notevoli, che vanno dalla difficoltà di reperimento degli alloggi (sia per i pregiudizi dei locatori, sia per la carenza di case la cui tipologia risponda alla domanda), ai canoni elevati (per gli immigrati spesso ritoccati verso l'alto), ai contratti irregolari, alla scarsa qualità degli immobili e anche alla difficoltà di ottenere garanzie (...) "¹⁷.

Tale affermazione trova conferma nell'esperienza degli operatori interpellati nel quadro del presente studio, che evidenziano come ancora la componente straniera della popolazione sperimenta **situazioni di abuso e discriminazione**, talvolta più esplicite, talvolta più velate. Indichiamo alcune delle più frequenti:

¹⁴ Intervista a Blenti Shehaj, Associazione Multietnica dei Mediatori Interculturali

¹⁵ Intervista a Coura Seck, Associazione dei Senegalesi a Torino

¹⁶ Intervista a Mauro Cattaneo, già assessore alle Politiche sociali e casa del Comune di Alessandria

¹⁷ Dossier statistico immigrazione, IDOS 2017, pag. 223

- contratti stipulati solo verbalmente, non registrati, senza limiti di canone o con prezzi maggiorati
- contratti transitori irregolari, intestati a terzi, o intestati a un titolare in regola, con subaffitti speculativi a terzi
- affitto posti letto
- mancanza di garanzie sulla durata locazioni
- utilizzo solo stagionale dell'appartamento
- riserva "fittizia" di una stanza al proprietario
- accollo di spese non pertinenti
- richiesta di garanzie aggiuntive
- pretesa di un garante italiano o di fideiussione
- alloggi precari e privi di dotazioni e di impianti minimi e/o di qualità, privi della certificazione prevista e delle normative di sicurezza su impianti domestici e condominiali
- violazioni in merito a trasparenza e controllo delle spese condominiali, con mancata consegna di rendiconti e preventivi
- mancata riparazione o sostituzione di elettrodomestici e delle dotazioni previste negli alloggi ammobiliati

A fronte di una situazione che, per molti versi, appare ancora scoraggiante, si rilevano però significativi **passi in avanti e misure intraprese** - anche istituzionalmente - per aggredire tale fenomeno.

In tale direzione va la citata **legge regionale n. 5 del 23 marzo 2016**, "Norme di attuazione del divieto di ogni forma di discriminazione e della parità di trattamento nelle materie di competenza regionale", che inserisce il tema del diritto alla casa tra gli ambiti prioritari dell'azione di **contrasto alla discriminazione**.

Rilevante poi è il **Protocollo di intesa** siglato tra l'Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali della Presidenza del Consiglio dei Ministri (**Unar**) e la Federazione Italiana Agenti Immobiliari Professionali (**Fiaip**) volto alla prevenzione e al **contrasto di ogni tipo di discriminazione nel settore immobiliare** (2012).

5. A colpo d'occhio. I pilastri del sistema piemontese di risposta al disagio abitativo.

Il tema **casa** si pone in una relazione dinamica di compatta **interdipendenza con gli altri aspetti socio economici** che informano la vita delle persone. Gli interventi di contrasto alla povertà e alla vulnerabilità non sembrano presentare altrettanta capacità di comporsi in sistema.

Secondo quanto riporta il XVIII Rapporto Rota¹⁸, una recente indagine condotta a Milano (non pare esistere un'indagine piemontese analoga) ha permesso di quantificare in ben 65 i tipi di contributi pubblici erogati nel quadriennio 2008-2011 a chi versava in difficoltà economiche. Di essi, 27 gestiti dall'INPS, 26 dal Comune, 11 dalla Regione e 1 da altri enti nazionali (Vecchiato 2016¹⁹). Tra l'altro, l'indagine si è limitata a censire i contributi pubblici, anche per l'estrema difficoltà di addentrarsi nella miriade di aiuti ai poveri erogati, a vario titolo, da onlus, enti caritatevoli, associazioni, parrocchie...

Per riferirci in modo più circoscritto, sebbene incompleto a strumenti specifici dedicati all'abitare, proponiamo uno schema semplificato con il fine di illustrare il **posizionamento relativo delle misure dedicate alla fascia grigia**.



¹⁸ Diciottesimo Rapporto Giorgio Rota su Torino, *Recuperare la rotta*, Torino 2017, p. 208

¹⁹ Tiziano Vecchiato, *Contrasto della povertà e riordino dei servizi sociali*, Studi Zan- can 2016, 1, pp. 5-14

Non prendiamo qui in considerazione il **sistema di accoglienza rivolto a richiedenti asilo, rifugiati e titolari di protezione sussidiaria e umanitaria**, né per quanto riguarda la seconda accoglienza SPRAR (Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati), né per quanto riguarda i Centri CAS di accoglienza straordinaria.

Non sono presenti in Piemonte hotspot o centri di prima accoglienza.

Secondo i dati aggiornati al 1° aprile 2017, sono presenti nel sistema SPRAR piemontese 1.270 persone. Sono attivi 30 progetti che coinvolgono 27 enti locali. I CAS piemontesi accolgono 12.866 persone (dati della Commissione parlamentare d'inchiesta sul sistema di accoglienza Camera dei Deputati).

Il tema dell'uscita di queste persone dal sistema di accoglienza investe appieno i servizi locali predisposti a fronteggiare il disagio abitativo, i quali - dietro i riflettori del discorso pubblico, tutti puntati sull'emergenza sbarchi e sulle soluzioni di accoglienza temporanea - si trovano poi a lavorare con i mezzi ordinari e universali.

"Il post accoglienza è il tema più caldo. Non vi sono risposte semplici e serve uno sforzo di progettazione e proposta. A dire il vero, nessuno se ne è ancora occupato efficacemente"²⁰.

PIAM Onlus²¹ è un'associazione laica con sede ad Asti, composta da operatori sociali italiani e migranti. Dal 2014 fornisce assistenza e accoglienza a famiglie e individui migranti, richiedenti asilo e rifugiati, in favore dei quali realizza progetti finalizzati all'indipendenza economica e sociale, in collaborazione con Consorzio CO.AL.A, Comune di Asti e Comune di Settime (AT).

Tra questi, **l'Accoglienza Diffusa**, che si basa sulla disponibilità di famiglie, italiane e migranti, presenti sul territorio astigiano, ad accogliere un rifugiato a casa propria, in cambio di un rimborso economico (parte della diaria che la Prefettura stanziava per l'accoglienza dei rifugiati). I processi di accompagnamento e promozione dell'integrazione rimangono in capo a PIAM e CO.AL.A, ma l'inserimento in famiglia **facilita enormemente l'apprendimento della lingua e la costituzione di un patrimonio di relazioni, spendibili nel momento critico dell'uscita dal progetto.**

<http://www.piamonlus.org>

²⁰ Intervista a Renzo Sacco, Cooperativa Company

²¹ Intervista a Ruben Bianchetti, PIAM Onlus

a. L'Edilizia residenziale pubblica

La cosiddetta "casa popolare" è **assegnata dal Comune** tramite la partecipazione a un **bando periodico**.

Il bando di concorso è emesso dal comune **con cadenza temporale** tale da garantire la presenza in graduatoria di un numero sufficiente di richiedenti in relazione alla disponibilità alloggiativa e, comunque, **almeno ogni quattro anni**. **La domanda va compilata su apposito modulo e depositata presso il proprio Comune di residenza**, a mano o inviata con raccomandata A.R. (ossia con ricevuta di ritorno) completa del documento di identità del richiedente.

La domanda si può presentare nei periodi stabiliti dal calendario organizzativo. **Le date sono reperibili sui siti dei diversi Comuni**.

Per inoltrare domanda, sono necessari 3 requisiti compresenti:

- avere residenza (o lavoro) nel comune in cui si presenta la domanda da tre a cinque anni continuativi
- non avere nessuna proprietà nella Regione Piemonte o comunque nessuna proprietà idonea al proprio nucleo familiare
- avere un indicatore ISEE minore di € **21.034,41** (il limite è aggiornato annualmente).

Tutti i dati richiesti devono essere autocertificati e deve essere presentato il modulo ISEE.

Può fare domanda per la casa popolare anche chi è in emergenza abitativa, cioè chi si trova in una delle seguenti condizioni:

- sfratto per morosità incolpevole o per finita locazione, pignoramento, assegnazione dell'alloggio al coniuge dal quale ci si sta separando
- inabitabilità dell'alloggio
- condizione di profugo o rifugiato
- ospite di dormitori pubblici o di altra struttura pubblica da almeno 3 mesi.

La situazione di emergenza abitativa deve essere dimostrata tramite documenti (sfratto, livello di reddito del nucleo).

Il Comune elabora le graduatorie in base al livello di bisogno dei nuclei familiari richiedenti. La graduatoria degli aventi diritto viene **pubblicata nell'albo pretorio dei Comuni compresi dal Bando e nella sede di ATC²²**. Il Comune procede poi progressivamente con le assegnazioni, contattando e accompagnando la persona nell'alloggio assegnato.

Una volta ottenuta l'assegnazione di un alloggio, **l'assegnatario deve recarsi in ATC per la stipula della convenzione di locazione**. **Le spese di contratto devono essere versate in un'unica soluzione**, e non possono essere rateizzate: in caso di difficoltà è sempre bene rivolgersi ad ATC per valutare la situazione.

²² L'Agenzia Territoriale per la Casa (ATC) è l'ente ausiliario della Regione Piemonte che gestisce il patrimonio immobiliare di edilizia sociale nelle differenti province.

È fondamentale che **l'assegnatario si presenti per la stipula della convenzione nel giorno stabilito**, perché la mancata presentazione senza preavviso è sanzionata e provoca anche l'annullamento dell'assegnazione dell'alloggio.

ATC si occupa della riscossione dei canoni di affitto. **Dopo 3 mesi di morosità** (salvo che la morosità non sia riconosciuta incolpevole come da L.R. 3/2010), ATC si attiva per il recupero della morosità inviando una **lettera di diffida**, che **intima il pagamento entro 60 giorni**. Qualora il pagamento dei canoni arretrati non avvenga entro 60 giorni, ATC chiede al Comune **l'avvio della procedura di decadenza** o, in casi estremi, si rivolge al Tribunale per notificare un decreto ingiuntivo e avviare la pratica di sfratto.

La casa popolare **non è un diritto ereditario**:

- in caso di decesso **dell'assegnatario, può subentrare nell'alloggio chi è residente nella famiglia anagrafica del deceduto da almeno un anno prima** del decesso ed è stato registrato nel censimento ATC come componente del nucleo familiare
- in caso di trasferimento dell'assegnatario dopo almeno 5 anni di permanenza nell'alloggio, può subentrare chi è stato con lui da almeno 3 anni (comprovati da residenza anagrafica e da censimento ATC)

Il canone di locazione è calcolato di volta in volta in base alle caratteristiche dell'alloggio e alle condizioni socio-economiche del nucleo: **il canone minimo è pari a 40 euro mensili**; non è definito un canone massimo. **L'assegnatario della casa popolare deve pagare - oltre al canone - anche le spese condominiali e di riscaldamento.**

È sempre indispensabile chiedere l'**autorizzazione** ad ATC **per l'ingresso di un ospite** nell'alloggio.

È obbligatorio **rispondere ogni 2 anni al censimento** socio-economico realizzato da ATC sui nuclei assegnatari.

Quale misura di sostegno rivolta agli assegnatari di alloggi ERP in condizione di morosità incolpevole, esiste il **Fondo sociale regionale a sostegno delle morosità incolpevoli**, riservato a chi:

- abbia un **indicatore ISEE non superiore a circa 6.000 euro** per il nucleo familiare
- abbia effettuato **pagamenti sulle bollette dell'anno di riferimento** pari ad almeno il 14% del reddito imponibile del nucleo, e comunque **non inferiori a 480 euro** (importo annualmente ridefinito dalla Regione Piemonte)

Dal 2010 al 2015, la quota percentuale di assegnazioni ERP a famiglie straniere è andata costantemente aumentando, quasi raddoppiando nei sei anni considerati. Nel 2015, **gli alloggi ERP in gestione ad ATC Piemonte Centrale assegnati sono stati 750, di cui 316 a stranieri** (il 42%, a fronte di un'incidenza della popolazione straniera sulla popolazione generale del 9,7%. Erano il 22% nel 2010); di questi, quelli assegnati a Torino sono stati 466, di cui 237 a stranieri (il 51%, a fronte di un'incidenza della popolazione straniera sulla popolazione generale del 15,4%. Erano il 24% nel 2010).

In media, il **primo canone** per gli assegnatari 2015 è stato di 61 euro per gli stranieri, di 65 euro per gli italiani.

Gli **abitanti stranieri nelle case popolari** in gestione ad ATC Piemonte Centrale erano 9520 a maggio 2016, pari al **15,39% del totale** degli abitanti nell'ERP. A Torino, erano 6518, pari al **17,6% del totale** degli abitanti nell'ERP.

La morosità media a famiglia ammontava a 1528 euro per gli stranieri, a 1452 euro per gli italiani²³.

i. Una risposta per pochi

In rapporto con gli altri paesi europei, l'Italia registra una percentuale estremamente bassa di edilizia popolare: con una percentuale pari al 4% è, infatti, quello con la minore quota di alloggi di edilizia sociale pubblica, a fronte del 36% dell'Olanda, del 22% dell'UK e del 20% della media comunitaria. L'offerta abitativa pubblica in Italia, dagli anni '80, si è ridotta del 90%. Dal 1984 al 2004 la produzione edilizia di nuovi alloggi di residenza sovvenzionata è calata da 34.000 abitazioni all'anno a 1.900 (contro oltre 80mila in Francia e 30mila in Gran Bretagna)²⁴.

"(...) secondo i dati Federcasa, relativi ad un campione di comuni capoluogo di provincia, nei comuni italiani giacciono circa 650mila domande di alloggi Erp"²⁵.

"Gli alloggi popolari mancano, in Italia ci sono 4,5 abitazioni di edilizia sociale su cento abitazioni in affitto, la domanda continua a crescere, solo nell'ultimo bando sono state raccolte dal comune di Torino oltre 16.000 domande a fronte di una disponibilità media annua di alloggi ERP pari a 500"²⁶.

Gli alloggi mancano e le domande crescono, restando insoddisfatte per la maggior parte: è questo il trend che ormai da anni caratterizza la dimensione dell'ERP - Edilizia Residenziale Pubblica, su scala nazionale e regionale. Per chi lavora a stretto contatto con la componente più fragile della popolazione è importante avere contezza di alcune informazioni concernenti questo ambito, sia nell'ottica di smorzare polemiche emergenti, sia nell'ottica di stimolare il ragionamento verso l'individuazione di strade alternative.

Tra gli elementi che determinano tale situazione, vi sono:

- **La mancanza di alloggi:** il patrimonio abitativo pubblico, da assegnare alle persone in condizioni di fragilità, è immobile e pressoché immutato da anni. Oggi l'acquisizione di nuovi alloggi è complessa, costosa, e i fondi pubblici destinabili a tali finalità sono assenti, o comunque molto ridotti rispetto al bisogno
- **L'inassegnabilità di alcuni alloggi a causa di carenze manutentive:** esistono alloggi pubblici vuoti, non abitati, per via di lavori di adeguamento che tardano ad arrivare, sia a causa della complessità del processo burocratico propedeutico a tali lavori, sia per la mancanza di fondi sufficienti al loro ripristino

²³ Stefania Falletti, *La popolazione straniera e l'accesso all'abitazione*, Osservatorio Sistema Insediativo Residenziale Città Metropolitana di Torino, 21 dicembre 2016 - www.regione.piemonte.it/edilizia/dwd/pubblicazioni/10_presentazione.pdf su dati ATC Piemonte Centrale

²⁴ Cittalia - Fondazione ANCI Ricerche, *I Comuni e la questione abitativa*, 2010, pp. 27-28

²⁵ W. Nanni, M. Auriemma, M. Petterlin, *Un difficile abitare. Rapporto 2015 sul problema casa in Italia*, Ed. Lavoro, Roma, 2015, p. 39

²⁶ Simone Pensato, *La casa diritto di tutti: per un abitare inclusivo e sostenibile*, relazione del Segretario generale SICeT Torino all'VIII Congresso Territoriale SICeT Area Metropolitana Torino e Canavese, Torino, 3 Marzo 2017

Da quattro anni la **Comunità di San Benedetto al Porto**, nel quadro dell'Osservatorio sociale del Comune di Alessandria e in accordo con ATC, interviene a sostegno di famiglie future assegnatarie di alloggio ERP, quando ATC assegni un alloggio non immediatamente disponibile. L'intervento avviene in circa 4 giorni, avvalendosi di manodopera ad hoc, e risistema l'alloggio per accelerare l'assegnazione. Mediamente si rendono utilizzabili 30 alloggi all'anno, con una media di investimenti di 40/50mila euro annui²⁷.

- **La complessità e la rigidità delle procedure burocratiche:** ogni alloggio ERP che viene "liberato" (per via della morte dell'assegnatario, per esempio), implica un complesso e farraginoso percorso di verifiche prima di poter essere nuovamente ri-assegnato ad altro nucleo. Inoltre esistono vincoli legislativi che rendono impossibile agire con flessibilità e rapidità. Nessuno - evidentemente - può sorvolare o trascurare le norme per snellire i passaggi
- **I tempi di risposta:** sono molto lunghi. Certo, esiste un canale che garantisce un accesso all'ERP più veloce rispetto alla partecipazione al Bando, ovvero il canale dell'Emergenza Abitativa, perseguibile in particolari condizioni, da valutare con i singoli Comuni, e per una quota degli alloggi assegnabili. Per tutti gli altri, invece, ovvero per chi ha una situazione familiare, sociale, reddituale idonea all'ERP, ma non emergenziale, i tempi si fanno molto lunghi

"È un mondo immobile, in cui gli alloggi vengono assegnati con il contagocce, i tempi d'attesa rimangono biblici e le graduatorie rischiano di diventare incubatori di odio e risentimento, tra italiani e stranieri"²⁸.

"C'è un grosso problema di gestione complessiva: le procedure di assegnazione sono molto lunghe e intanto le famiglie che si sono improvvisamente trovate in difficoltà, perché il capofamiglia ha perso il lavoro o è subentrato un problema di salute, si trovano in mezzo alla strada"²⁹.

Va anche detto che l'assessorato regionale competente, a fronte di una situazione insostenibile, al limite del dissesto, ha dedicato grandi energie nell'ultimo triennio al **consolidamento del sistema**. L'assessore Augusto Ferrari nel suo intervento all'incontro dei sottoscrittori del Sistema Abitare (14 giugno 2017) ha ricordato la **riforma delle Agenzie Territoriali per la Casa** (e delle società partecipate), che sono state ridotte numericamente, riorganizzate e sottoposte a una certificazione straordinaria dei bilanci. Tale lavoro – che ha poca visibilità presso l'opinione pubblica – è stato essenziale.

Nella percezione degli operatori, l'assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica resta uno strumento fondamentale, ma la sua reale capacità di far fronte al bisogno è al momento dubbia; **ben il 49% di chi ha risposto al Questionario giudica tale misura poco o per nulla efficace**.

Il welfare pubblico si è strutturato, nel corso degli anni, per rispondere - prioritariamente - ai bisogni di quella fascia di popolazione povera, identificando parametri stringenti, spesso basati sul dato **ISEE** (<http://www.lavoro.gov.it/strumenti-e-servizi/ISEE>), che dovrebbe restituire una fotografia oggettiva della situazione economica del nucleo in oggetto. Con riferimento a chi versa in condizioni di "povertà assoluta" si è legiferato, sono state introdotte misure, interventi, regolamenti: tra gli ultimi possiamo

²⁷ Intervista a Fabio Scaltritti, Comunità di San Benedetto al Porto

²⁸ D. Motta, *Case popolari, il fallimento della politica*, Avvenire, 19/03/2017, pag.12

²⁹ D. Fassini, *Il dramma delle famiglie in mezzo alla strada*, Avvenire, 3 marzo 2016, p. 4,

sicuramente citare il **REI (Reddito d'Inclusione)**, sostitutivo del SIA (Sostegno per l'inclusione attiva) e dell'ASDI (Assegno di disoccupazione), il quale prevede un sostegno economico (fino a un massimo di circa 485 euro mensili, per le famiglie più numerose, erogato attraverso la Carta REI, una carta di pagamento elettronica) accompagnato da servizi personalizzati per l'inclusione sociale e lavorativa.

b. Le politiche per la fascia grigia

Per quella che abbiamo definito fascia grigia - a oggi - **non esiste una politica pubblica strutturata e in particolare non esiste una politica pubblica definita con riferimento al tema dell'abitare**. Si tratta - evidentemente - di un tema nuovo, frutto di cambiamenti sociali in atto, di cui bisogna tenere conto e per il quale bisogna attrezzarsi.

La **manca di una politica nazionale di riferimento per la fascia grigia** - con particolare riferimento al tema "abitare", di cui qui trattiamo - comporta, conseguentemente, la mancanza di misure e interventi mirati a sostenerla, prevenendo il suo scivolamento in povertà. Questo *modus operandi* rischia di comportare due importanti conseguenze:

- **da un lato si destinano implicitamente queste persone alla povertà**, poiché - di fatto - è soltanto "l'essere dichiarati poveri" che consente loro di accedere a tutta una serie di misure, interventi, contributi, facilitazioni. Non sostenendoli in quanto "fascia grigia" si rischia di facilitare il loro scivolamento in povertà, per sostenerli poi "in quanto poveri"
- **dall'altra parte si penalizza, di fatto, chi con fatica e con orgoglio riesce a ri-emergere dalla condizione di povertà** - magari proprio beneficiando di alcune misure, interventi, contributi - e si ritrova a essere poi esposto a plurime difficoltà, rischiando di scivolare nuovamente in povertà

Non dimentichiamo - peraltro - che **intervenire preventivamente sulla fascia grigia**, cercando di evitarne lo scivolamento in povertà, rappresenterebbe, per le politiche del nostro Paese, non soltanto una scelta "etica" e di attualità, ma anche **una scelta "conveniente" sul piano economico**.

*"Aiutando chi è in difficoltà si ridurrebbe il numero di chi andrà a chiedere aiuto al Comune perché è in mezzo alla strada"*³⁰.

Il Fondo Nazionale Morosità Incolpevoli

(<http://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2014/07/14/14A05481/sg>) - istituito presso il Ministero delle infrastrutture e dei trasporti e attuato a partire dal 2014 - **rappresenta una prima linea di intervento nazionale avente come target "la fascia grigia"**, nell'intento di far fronte al disagio abitativo connesso alla perdita della casa per morosità incolpevole, promuovendo la sottoscrizione di nuovi contratti a canone concordato e contribuendo a "ripiantare" le morosità sospese con il proprietario, se disponibile a una ri-contrattazione della locazione.

Si tratta - indubbiamente - di una **misura fondamentale** per tamponare la situazione di sfratti dilagante a livello italiano, ma **pur sempre di una misura che interviene in una condizione "quasi emergenziale"**, ovvero laddove sia già stato notificato un atto di intimazione di sfratto per morosità, con citazione per la convalida.

³⁰ B.Minello, *Diminuisce l'affitto? Il Comune ti riduce l'Imu*, La Stampa, 03/02/2016, pag. 52

Mancano però ancora, a oggi, **politiche nazionali "di prevenzione" strutturate, che possano agire sulla fascia grigia facilitandone la riemersione in una condizione di sostenibilità economica.**

A livello locale la situazione è diversa. Gli enti locali, e in particolar modo i Comuni, trovandosi "a diretto contatto" con le situazioni e le trasformazioni sociali emergenti, **debbono necessariamente trovare risposte e tentare di attrezzarsi** a fronte di bisogni incalzanti. Eccone alcuni esempi:

- le **misure comunali di sostegno per le spese di riscaldamento**, introdotte per esempio presso alcuni comuni montani valsusini a sostegno delle fasce grigie di popolazione residenti
- le **Agenzie Sociali per la Locazione - ASLO** (www.regione.piemonte.it/edilizia/ageLocazione.htm)- introdotte con misura regionale piemontese, sono sportelli comunali ai quali è affidato il compito di favorire la mobilità abitativa, mettendo in contatto proprietari privati di alloggi e famiglie vulnerabili e promuovendo, attraverso un sistema di incentivi, la sottoscrizione di contratti concordati a canoni inferiori a quelli praticati sul libero mercato. L'esperienza ASLO nasce sul modello del torinese Lo.C.A.Re. (<http://www.comune.torino.it/locare/>), Centro Servizi per la Locazione, esistente dal 2000, teso a favorire l'incontro della domanda di "fascia grigia" e dell'offerta sul mercato privato della locazione, a titolo completamente gratuito e intervenendo con incentivi una tantum e a fondo perduto. Oggi le ASLO attive sono 33, diffuse sul territorio regionale

Le ASLO godono di un giudizio positivo (abbastanza/molto efficace) da parte del 79% di chi ha risposto al Questionario; le misure comunali integrative, ove presenti, del 58%.

c. Il settore privato

Accanto al welfare pubblico, esiste un ampio spettro di interventi *integrativi, sussidiari, alternativi*, promossi dal **settore privato**: si tratta di un'area il cui impegno è difficile definire con lo stesso dettaglio del settore pubblico, perché più libero, variabile nello spazio e nel tempo, parcellizzato.

Pertengono a quest'area soggetti numerosi, molto diversi fra loro, con mission e modalità operative differenziate; sono peraltro pochi i soggetti attivi in esclusiva sul tema dell'abitare.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, annoveriamo:

- **Fondazioni** (in primis, le fondazioni di **origine bancaria**)
- **Cooperative** di inserimento sociale
- **Associazioni, ong, organismi di volontariato**
- **Enti religiosi**

Le attività vanno dalla promozione e finanziamento di programmi innovativi di integrazione del welfare pubblico alla gestione di alloggi sociali, alla conduzione di percorsi di accompagnamento all'autonomia abitativa, ai servizi di ascolto e orientamento ai servizi.

Fondazioni Bancarie e privato sociale progettano e agiscono sull'argomento - anche in virtù della libertà decisionale, operativa e della maggiore rapidità e flessibilità d'azione rispetto al settore pubblico - **portando avanti interventi che spesso si caratterizzano per innovazione sociale e capacità sperimentale**, agendo sempre più spesso "in complementarietà" con il welfare, avendo come focus di azione target e bisogni che spesso il welfare pubblico non riesce a prendere in carico, quali quelli espressi dalla fascia grigia. Il **limite di questi interventi** - assolutamente preziosi e fondamentali per

rispondere a bisogni emergenti - è, talvolta, la loro occasionalità e variabilità, o il fatto di rispondere a logiche progettuali o sperimentali per cui, concluso il progetto, si conclude anche l'intervento, senza che esso possa essere assunto e incluso stabilmente tra le misure strutturali del territorio.

"(...) o si continuano a fare politiche di nessun peso sociale, per rapporto alla dimensione e alla struttura della domanda, con qualche programma "innovativo" o di "nicchia" da citare a modello d'intervento nei futuri convegni sull'housing sociale, oppure si prepara una nuova stagione di politica sociale della casa e della città, per contrastare l'attuale crisi abitativa e per migliorare l'efficienza e la sostenibilità dei nostri sistemi territoriali"³¹.

L'**housing sociale** è peraltro un settore in crescita, che coinvolge numerosi attori di primo piano sul territorio piemontese (imprese sociali, cooperative, fondazioni...)

Nel 2008 lo Stato italiano (Decreto del Ministero delle Infrastrutture 3904) ha introdotto una nuova definizione: l'**Edilizia Residenziale Sociale (ERS)**, ovvero gli alloggi in locazione permanente che mirano alla salvaguardia della coesione sociale, a ridurre il disagio abitativo di individui e nuclei svantaggiati e che non sono in grado di accedere ad alloggi nel libero mercato (art.1). All'interno di questa categoria rientrano **alloggi pubblici e privati, realizzati o recuperati con contributi o agevolazioni pubblici**, destinati alla locazione temporanea per almeno otto anni e anche alla proprietà. Con l'ERS, lo Stato italiano considera quindi non solo più le forme di sostegno pubblico, ma integra all'interno della categoria anche quelle di tipo privato. All'interno di questa categoria, infatti, vengono inseriti anche gli alloggi realizzati secondo il sistema di fondi immobiliari pubblico-privato introdotto dalla L.133/2008, detti anche "**social housing**". Questo sistema di fondi immobiliari, dal livello nazionale ai fondi locali, prevede la realizzazione di edilizia residenziale a canone convenzionato in proprietà o locazione e prevede il ritorno economico per gli investitori in un periodo di tempo medio-lungo³².

³¹ W. Nanni, M. Auriemma, M. Petterlin, *Un difficile abitare. Rapporto 2015 sul problema casa in Italia*, Ed. Lavoro, Roma, 2015, p.89

³² A cura di Nadia Causo e Viviana Gullino, *Disagio ed emergenza abitativa in provincia di Cuneo*, Quaderno online, Fondazione CRC, Gennaio 2017, p. 15

La **Cooperativa La Tenda** (Cuneo)³³ offre **soluzioni abitative per un periodo temporaneo** a chi è in difficoltà nel trovare casa sul mercato libero; gestisce e assegna ai soci fruitori abitazioni ottenute, in comodato d'uso o per periodi limitati, da Enti o privati; segue i soci assegnatari di alloggi con un programma di assistenza al fine di garantire un corretto uso della abitazione.

Attualmente, gestisce oltre **100 appartamenti in provincia di Cuneo**, con una presenza nei comuni di Cuneo, Bra, Fossano, Savigliano, Mondovì e Saluzzo; gli alloggi sono dati alla cooperativa in forma di comodato gratuito; alcuni sono frutto di donazioni; altri sono alloggi dati "in gestione", per i quali la cooperativa versa un affitto

L'ospitalità concessa è temporanea, va da circa 6 a 24 mesi, anche se talvolta la permanenza viene prorogata; il **canone di locazione** è definito sulla base di una valutazione del beneficiario, in media **calmierato del 30%** rispetto ai prezzi di mercato; **un'assicurazione tutela il proprietario**, per il risarcimento di eventuali danni arrecati all' immobile.

La gestione è curata interamente da gruppi di volontari, nelle diverse città.

Le persone ospitate si pongono nell'area mediana tra l'emergenza e stabilità: la cooperativa si rivolge alla **fascia grigia** della popolazione, a chi non riesce a stare sul mercato privato della locazione. **Molti sono stranieri**, alcuni italiani; ultimamente cresce il numero di profughi e rifugiati in uscita dai percorsi SPRAR, che vengono accompagnati alla futura autonomia abitativa attraverso una soluzione transitoria, prima di fare il "salto lungo" sul mercato privato. Sono comunque, in genere, **persone con un reddito**: la presenza di un buon numero di persone in grado di pagare regolarmente garantisce di coprire gli eventuali mancati pagamenti di chi si trova in emergenza. Ai fini della **sostenibilità**, si cerca di tenere un equilibrio per cui il **20% degli alloggi sono assegnati a persone "in difficoltà a pagare"**, mentre la restante quota a persone "che in qualche modo ce la fanno".

I Comuni, a volte, inviano alla cooperativa persone in grave difficoltà, garantendo un contributo economico a sostegno della locazione.

Si cerca infine di garantire una **rotazione delle presenze**, incentivando le persone che "ce la fanno" a "spiccare il volo" dopo la fase temporanea della permanenza nell'alloggio sociale.

Le misure di sostegno proposte dal settore privato del welfare locale sono giudicate dai rispondenti al Questionario abbastanza o molto efficaci dal 65%; le misure di accompagnamento dal 76%.

Tra gli aspetti che limitano la sostanziale positività del giudizio vi è il trovarsi esposti al rischio dell'**assistenzialismo**; su un altro fronte, la necessaria sostenibilità di mercato dell'**housing sociale** privato fa sì che la quota di alloggi accessibili a nuclei familiari fragili, per una questione di equilibrio economico sia – forse ingenerosamente - giudicata proporzionalmente esigua.

Al contrario, l'**accompagnamento abitativo** è sicuramente una delle misure in cui al privato sociale è riconosciuta maggiore competenza ed efficacia.

L'accompagnamento abitativo rappresenta una **funzione differente e complementare** rispetto alla funzione dello sportello, benché i **due strumenti** siano tesi al perseguimento del medesimo fine, ovvero **un positivo processo di inserimento socio-abitativo delle persone fragili**.

³³ Intervista ad Angelo Brizio, Cooperativa La Tenda

Qui di seguito sono brevemente sintetizzate le peculiarità dell'uno e dell'altro:

Sportello	Accompagnamento
Luogo	<i>Processo</i>
Staticità	<i>Dinamicità</i>
Orientamento frontale	<i>Affiancamento progressivo</i>
Quantità di informazioni	<i>Approfondimento delle informazioni</i>
Trasferimento di informazioni	<i>Dialogo permanente e mediazione</i>
---	<i>Monitoraggio</i>
Risponde a carenze informative	<i>Risponde a bisogni</i>
Interazione occasionale	<i>Interazione duratura</i>
Servizio impersonale, frontale e formale	<i>Servizio declinato secondo esigenze individuali</i>

Per le persone fragili, a rischio povertà, e per tutti coloro che rientrano in fascia grigia, è spesso **complesso orientarsi** nella normativa vigente in materia di abitare e nella pluralità di opportunità e strumenti esistenti.

Sono molte le informazioni disponibili, ma spesso non così agevolmente reperibili, veicolate da fonti diverse e con un linguaggio tecnico, non a tutti accessibile. Si tratta di informazioni erogate da soggetti differenti, facenti riferimento a normative in continua evoluzione e che quindi richiedono costante aggiornamento. **Districarsi da soli entro i meandri burocratici è spesso complesso** per chi si trova in condizioni di fragilità, così come è spesso difficile per chi potrebbe fornire delle soluzioni (per esempio proprietari privati potenzialmente disponibili a concedere in locazione i propri alloggi) scegliere di auto-gestire direttamente i rapporti con categorie di soggetti fragili, spesso più "a rischio" di altri³⁴.

Informare e orientare in modo frontale le persone in condizioni di fragilità non può costituire la sola strategia adottata per rispondere alle molteplici necessità da costoro manifestate nel percorso di inserimento socio-abitativo: tali informazioni possono e debbono, indubbiamente, costituire una **"cassetta degli attrezzi"** ricca e composita, di alta qualità, a loro disposizione, ma occorre che a tali strumenti si accompagni un percorso di affiancamento graduale e progressivo che aiuti le persone a utilizzare proficuamente questi strumenti.

L'evasività e la necessaria rapidità di interazione con molti operatori e servizi, le incomprensioni che spesso insorgono a seguito di conversazioni necessariamente veloci con addetti allo sportello, la complessità della normativa, in continua e progressiva evoluzione, i molteplici elementi/canali/strumenti da tenere in simultanea considerazione rappresentano spesso **barriere insormontabili che scoraggiano e disorientano la persona. Gli operatori sono dunque sempre più spesso chiamati a guidare e accompagnare** nel percorso, affiancando e operando in sinergia

³⁴ Anche i piccoli proprietari privati che danno in locazione il proprio alloggio spesso richiedono forme di accompagnamento, in questo caso maggiormente identificato con una funzione di mediazione, di filtro, di supporto nel percorso di locazione, soprattutto quando l'inquilino è fragile o di cultura diversa.

con gli altri numerosi servizi di sportello sul territorio, che ricoprono un ruolo fondamentale, ma differente e spesso non sufficiente per chi rientra nelle fasce deboli.

"Accompagnare" vuol dire affiancare e guidare le persone fragili attraverso un percorso di maggior responsabilizzazione e consapevolezza, spesso concernente ambiti di vita differenti, ma strettamente connessi alla possibilità di fronteggiare in modo adeguato le difficoltà quotidianamente poste dall'abitare un luogo, uno spazio. Accompagnare significa anche **fare prevenzione**, cogliere i problemi nel momento in cui emergono e intervenire tempestivamente per potervi porre rimedio, evitando l'incancrenirsi di alcune situazioni e il loro successivo degenerare. Nel rapporto tra inquilino e proprietario "accompagnare le parti" implica dimostrare **imparzialità ed equidistanza**, agendo nella tutela di ambedue.

L'accompagnamento abitativo implica la capacità di mettere in campo **doti personali, caratteriali**, dimostrando una modalità di ascolto attivo e proattivo, nonché un'attitudine empatica. Significa disporre di una **professionalità definita**, anche se ancora non formalizzata in una specifica figura, e possedere un **bagaglio di competenze e conoscenze** ad ampio spettro, sicuramente concernenti la normativa abitativa e i suoi aggiornamenti, ma anche relative alla rete di servizi, opportunità e soggetti che, sul territorio, possono essere attivati all'occorrenza per il soddisfacimento di specifici bisogni. Significa **conoscere bene la geografia delle risorse locali** e, auspicabilmente, avere costruito relazioni con molti dei nodi di questa rete, nell'ottica di guidare le persone in condizioni di necessità a intercettare rapidamente la soluzione adatta ad affrontarle.

Volendo offrire una definizione di accompagnamento, esso rappresenta **un processo interattivo finalizzato alla piena comprensione delle informazioni e alla mediazione di situazioni complesse**: opera principalmente attivando capacità relazionali e creando rapporti fiduciosi tra le parti, piuttosto che garanzie economiche.

Le **garanzie** restano tuttavia uno dei **nodi di maggiore difficoltà** per i cittadini immigrati alla ricerca di un alloggio. In questo caso, il privato sociale piemontese ha elaborato e sperimentato un primo strumento, strettamente legato alla capacità di gestione dei processi di accompagnamento.

L'accompagnamento abitativo è **misura fondamentale e imprescindibile**, infatti, **per poter attivare il Piano Mutualistico Salvaffitto per Fasce a Rischio Povertà**, uno strumento sperimentale di garanzia messo a punto da Salva - Società di Mutuo Soccorso, d'intesa con Cicsene. **L'importanza dell'accompagnamento, in questo caso, è ancor più evidente**: di fronte a un nucleo fragile in cerca di casa, spesso con reddito instabile e dunque esposto a forte rischio di morosità, difficilmente (se non a costi molto elevati) una classica polizza assicurativa si assumerebbe il rischio di erogare una garanzia fideiussoria, così come un proprietario di alloggio difficilmente sarebbe disposto a locare il proprio immobile in assenza di tali garanzie. **Il Piano Mutualistico rappresenta la garanzia economica ricercata dal locatore, così come "l'accompagnatore" rappresenta la garanzia morale che a quella si abbina rafforzandola**: una sorta di tutor, che conosce la situazione e la monitora durante tutto il suo evolversi, con l'obiettivo di mediare tra le parti, prevenire e aiutare a gestire eventuali difficoltà, nell'ottica di evitare il loro degenerare e dunque il rischio di sfratto.

i. L'associazionismo migrante

Nel panorama vasto del settore privato sociale, assumono un ruolo via via emergente le espressioni associative delle comunità immigrate. Si tratta di un settore vivace e attivo, caratterizzato in Piemonte da **un tessuto fitto di associazioni** (ben 212, secondo la mappatura IDOS 2014). Si tratta però spesso di micro realtà, anche informali, caratterizzate da mezzi limitati e legate a realtà territoriali specifiche.

La maggior parte di loro si propone di favorire l'**integrazione dei migranti** e di promuovere le **culture d'origine** delle comunità di riferimento; molto forte è l'impegno in **azioni a favore delle seconde generazioni**; vi è poi l'attenzione al **contrasto delle discriminazioni**, la promozione della **solidarietà** tra connazionali e l'offerta di **servizi** di mediazione, formazione e assistenza.

La loro azione capillare, specialmente nei contesti urbani fortemente multiculturali, è elemento importantissimo di presidio della **coesione sociale** e di impulso ai processi di **inclusione**, seppure caratterizzato da **scarsa visibilità**.

Tra gli esponenti delle dieci associazioni migranti interpellate tramite due specifici focus group, emergono alcuni elementi comuni:

- La **preoccupazione** rispetto a un **discorso pubblico che si fa sempre più ostile** e ai timori che il contesto sociale di accoglienza esprime rispetto alla presenza immigrata; il dibattito politico e sociale sulla legge sul cd. ius soli temperato e la sua mancata approvazione sono state vissute come un no discriminatorio, senza rispetto, né comprensione per la grande comunità degli immigrati residenti.
- Il ruolo di **vicinanza e accompagnamento** a chi nelle comunità immigrate è più in difficoltà, la capacità di esserci là dove nessun servizio arriva.
- Il **desiderio di partecipazione e la creatività progettuale**, a fronte però della difficoltà a stabilire un'**interlocuzione strutturata** con le istituzioni.
- L'interesse e la disponibilità a **fare rete** con i soggetti omologhi di altre comunità, con le realtà sociali e culturali del territorio, superando gli aspetti di isolamento e facendosi **parte attiva nel discorso pubblico**.

La collaborazione della Federazione Islamica Piemontese con ATC Piemonte centrale³⁵

Il 30 gennaio 2018 è stato siglato, tra il presidente dell'ATC del Piemonte Centrale, Marcello Mazzù e il presidente della Federazione Islamica del Piemonte, Mustapha Hajraoui, un **protocollo d'intesa** per promuovere il dialogo tra l'Agenzia e le famiglie di confessione islamica che vivono all'interno delle case popolari.

Si tratta del primo esempio di protocollo di questo tipo per un ente che gestisce edilizia pubblica.

La **Federazione Regionale Islamica del Piemonte** è un'associazione di promozione sociale, costituita nel 2016, che ha tra i suoi obiettivi la promozione del dialogo interculturale e sociale, la lotta all'emarginazione sociale, la rappresentanza della comunità islamica nei confronti delle istituzioni. Fa capo alla Confederazione Islamica nazionale che, nel febbraio dello scorso anno, ha sottoscritto il "Patto nazionale per un Islam italiano", con le medesime finalità, con il Ministero dell'Interno.

Obiettivo del protocollo è promuovere la **reciproca collaborazione** all'insegna dei valori del **dialogo interculturale, dell'integrazione sociale, del rispetto delle persone e della tutela dei bisogni**.

ATC e la Federazione – si legge nel documento – si impegnano ad agevolare **percorsi di comunicazione, di conoscenza e di condivisione delle regole di convivenza e di uso degli alloggi sociali**. Più concretamente, l'impegno è di individuare insieme modalità di comunicazione che rendano più semplice l'**accesso alle informazioni da parte degli assegnatari provenienti dai paesi di lingua araba**. La Federazione si rende disponibile a tradurre in lingua araba regolamenti e atti amministrativi di carattere generale di interesse degli assegnatari e portare a conoscenza dell'Agenzia situazioni ove siano necessari interventi di mediazione dovuti ad aspetti culturali o di lingua.

La percentuale di **famiglie straniere che vivono in una casa ATC è del 17%**; di queste, più della metà proviene da paesi di lingua araba (41.9% Marocco, 10.2% Tunisia, 4.8% Egitto, seguiti da Algeria, Congo, Costa d'Avorio, Ghana).

"La collaborazione – spiega il presidente Mazzù – sarà utile ad ATC nello svolgimento dei suoi compiti istituzionali e, nel contempo, consentirà agli assegnatari di conoscere meglio i diritti e di doveri di cui sono titolari".

Il ruolo delle associazioni migranti e gli interventi che portano avanti, pur poco conosciuti, raccolgono presso gli operatori piemontesi dell'housing un buon apprezzamento, con **un 59% dei rispondenti che li giudica efficaci**.

Questo dato fotografa l'interesse rispetto a una maggior partecipazione della componente immigrata della popolazione, in particolare attraverso le sue espressioni organizzate, nella **coprogettazione e gestione dei sistemi di welfare abitativo**.

Si tratta, tuttavia, di una **realtà giudicata ancora fragile** rispetto al tema dell'abitare, a cui vengono riconosciuti **ruoli positivi** in termini operativi di prima accoglienza (35%) o mutuo soccorso (2,5%), più spesso in termini informativi di **veicolazione di informazioni** (70%), mediazione (47,5%) e orientamento ai servizi (37,5%).

Qualcuno intravede capacità di supporto economico (12,5%) o ruoli di garanzia nella stipula di contratti di locazione (10%).

A Torino, **AST** (Associazione Senegalesi di Torino), ad esempio, ha attivato una commissione culturale interna che sostiene in termini informativi la comunità di riferimento e sta sviluppando una riflessione sul tema della casa allo scopo di attivare azioni di sostegno a chi rischi di perderla.

³⁵ Cfr. *Protocollo d'intesa della Federazione Islamica del Piemonte con ATC*, in <http://www.conf-islamica.it/confederazione-islamica-italiana/protocollo-d'intesa-della-federazione-islamica-del-piemonte-con-atc/#more-5910>, 31 gennaio 2018

L'associazione cinese **Zhi Song** raccoglie e accompagna le tante istanze di chi ha problemi con l'amministrazione condominiale. **ANOLF** (Associazione Nazionale Oltre Le Frontiere, associazione di immigrati di varie etnie promossa da CISL) ha attivato uno sportello che sostiene lo straniero nell'espletamento delle tante pratiche che si trova ad affrontare, spesso con difficoltà. L'**Associazione Donne subsahariane e di seconda generazione** offre uno sportello di ascolto e la vicinanza e l'aiuto tra pari a donne provenienti da 11 Paesi africani, anche in relazione ai temi abitativi: fronteggiando la difficoltà a trovare casa attraverso i contatti con una rete di agenzie immobiliari "specializzate", combattendo per quanto possibile la discriminazione e la segregazione in case ghetto, offrendo informazione e mediazione. L'**Associazione Illary Hermanas hay mucho que hacer**, anch'essa tutta al femminile, si propone – attraverso l'impegno di socie competenti – di offrire un'informazione corretta anche sui temi della casa, indirizzandosi prioritariamente alla comunità peruviana.

L'Arca c.s. è un'Onlus **cuneese** nata nella primavera del 1998 nel contesto del Centro Migranti da un gruppo di operatori del Centro stesso e dell'Associazione Provinciale Migranti.

Nata quindi nell'ambito dell'immigrazione per il bisogno di offrire **servizi** nuovi, quali la mediazione culturale, la gestione di sportelli stranieri, si è mossa in questi anni specializzando sempre di più sia il suo personale, sia i servizi offerti. Attenta ai nuovi bisogni, alle politiche in atto e al modificarsi del sistema migratorio è riuscita a portare avanti discorsi importanti di **interculturalità**, di **cittadinanza** e di **integrazione**.

Gestisce servizi importanti del territorio quali il **Centro Migranti**, gli **sportelli pubblici** per le pratiche per la Questura e la Prefettura, il servizio di **mediazione interculturale** in vari ambiti, dalla scuola al sanitario, dal sociale al carcere. L'Arca c.s. è stata promotrice di tavoli di lavoro, di incontri e con le varie realtà sociali che a diverso titolo si occupano di immigrazione. È **oggi partner della Regione Piemonte** nel progetto InterAzioni in Piemonte (FAMI multiazione - Azione 2 "Facilitazione"), volto a promuovere e migliorare l'**accessibilità e la fruibilità dei servizi per l'integrazione** da parte dei cittadini di Paesi terzi.

www.larcacoop.it

Alcuni operatori, accanto agli aspetti positivi, segnalano **fattori di rischio**, quali l'isolamento dal contesto ospitante (5%) o la facilitazione di sistemazioni fuori norma (17,5%).

"Spesso le situazioni dei migranti sono analoghe a quelle degli italiani, è difficile fare distinzione; gli italiani però hanno in genere reti più solide, che per loro rappresentano un'opportunità in più. Le reti etniche hanno questo ruolo prezioso, sono reti di solidarietà e scambio. Certo, attraverso le reti passano anche fenomeni di sfruttamento, o di ospitalità in condizioni non degne, ma più spesso restituiscono al migrante una rete di opportunità".³⁶

"Le comunità da sempre tendono ad aggregarsi su base etnica. Funziona moltissimo il passaparola, spesso è positivo, ma talvolta vengono veicolate informazioni errate. A Torino, sull'abitare sono molto attivi i nord africani, per esempio. Vi sono soprattutto meccanismi informali e non tutte le associazioni possono essere affidabili in attività complesse come la gestione di strutture. Permangono spazi di crescita"³⁷.

³⁶ Intervista a Fabio Scaltritti, Comunità di San Benedetto al Porto

³⁷ Intervista a Giovanni Magnano, Comune di Torino

La fragilità rilevata dagli operatori per l'azione dell'associazionismo migrante in tema di abitare – che per esempio può esprimersi nella potenziale diffusione di informazioni non corrette, che possono talora pregiudicare situazioni già critiche – può trovare nella disponibilità diffusa tra le associazioni a fare rete e nella loro grande capacità di presidiare il territorio e agganciare tempestivamente il disagio un'**opportunità di forte sinergia e sviluppo**.

In questo senso, è di grande importanza la costruzione di un **contesto condiviso** e di una **base informativa comune**, che permetta alle parti di condividere obiettivi, definire ruoli e intraprendere collaborazioni operative.

6. Quattro passi verso casa

Gli elementi raccolti attraverso i tre principali strumenti di indagine utilizzati per il presente lavoro, il **questionario**, le **interviste guidate** e i **focus group**, sono stati sistematizzati nelle quattro componenti dell'**analisi SWOT**, ovvero i punti di forza, i punti di debolezza, le opportunità e le minacce, al fine di organizzare le valutazioni espresse dagli operatori piemontesi, rispetto al sistema territoriale di risposta al disagio abitativo, in un quadro coerente ed espressivo.

a. Punti di forza

Punto di forza riconosciuto, nel sistema piemontese di contrasto al disagio abitativo dei cittadini di Paesi terzi immigrati, è la **normativa** (LR 3/2010 e LR 5/2016), che equipara tutti i residenti, stranieri e italiani, nell'accesso ai servizi contrastando ogni forma di discriminazione.

Il concetto che emerge con più forza nella riflessione degli operatori è la **rete**, in particolare:

- Le **reti di collaborazione tra servizi pubblici e privato sociale**, al fine di garantire risposte diversificate, ma coerenti, con il corollario che vede positivamente la possibilità da parte dell'utenza di accedere ai servizi rivolgendosi a un punto di accesso unificato, magari pubblico (l'ASLO locale o gli uffici comunali preposti).
- Le **reti informali di sostegno all'interno delle comunità migranti**. La presenza di connazionali già presenti sul territorio è in grado di fornire un primo aiuto e un punto di riferimento nel rapporto con i proprietari.

“Se le misure di cui disponiamo sono isolate, rischiano di essere poco utili: si ottiene poco. Se si mettono in fila, in filiera, possono funzionare meglio”³⁸.

Pur a fronte di pochi scoraggiati che non riescono a individuare elementi di forza, al sistema nel suo insieme – e dunque, con una giusta dose di ottimismo, a sé stessi – alcuni operatori riconoscono capacità di **intercettare l'utenza**, **apertura** e **disponibilità** all'ascolto e all'accoglienza, abilità di **trovare soluzioni**.

Appare fondamentale per l'efficacia complessiva il sistema **il lavoro del privato sociale**, caratterizzato da flessibilità, capacità di integrare il welfare pubblico, capillarità. Nell'ambito del settore privato, è riconosciuto il ruolo primario per la tenuta del sistema delle fondazioni di origine bancaria e del privato sociale di ispirazione religiosa.

È soprattutto il privato sociale a farsi promotore di attività di informazione, orientamento, mediazione, che, inquadrata in percorsi di **accompagnamento**, si rivelano una chiave fondamentale per la **personalizzazione** degli interventi e il sostegno all'utenza.

“Lo strumento economico di per sé esaurisce il suo scopo quando il contributo finisce; la relazione è ciò che rimane”³⁹.

³⁸ Intervista a Fabio Smareglia, Comune di Bra

³⁹ Intervista a Fabio Scaltritti, Comunità di San Benedetto al Porto

L'accompagnamento è anche la chiave di **innesco** e governo di **processi multisettoriali**, strategici per il raggiungimento dell'autonomia.

In materia di processi multisettoriali sul tema dell'inclusione sociale dei cittadini di Paesi terzi, la **Regione Piemonte** rafforza il suo intervento attraverso il **progetto "InterAzioni in Piemonte"**, finanziato su **fondi FAMI 2014-2020**, Fondo Asilo Migrazione e Integrazione. Attivo tra 2017 e 2018, esso prevede uno stanziamento di risorse pari a 928.693,64 euro ed è strutturato in **quattro assi di intervento**:

1. Qualificazione del **sistema scolastico** in contesti multiculturali, anche attraverso azioni di contrasto alla dispersione scolastica
2. Promozione dell'accesso ai **servizi per l'integrazione**, con focus specifico anche sul **tema abitare**
3. Servizi di **informazione qualificata**, attraverso canali regionali e territoriali di comunicazione
4. Promozione della **partecipazione attiva dei migranti** alla vita economica, sociale e culturale, anche attraverso la valorizzazione delle associazioni

b. Punti di debolezza

È fuor di dubbio: la **scarsità di risorse a disposizione** è un elemento di forte criticità. A molti appare limitata la possibilità di offrire risposte, sia perché gli strumenti a disposizione appaiono insufficienti, sia perché la richiesta è molto alta; per alcuni vi è la percezione dell'instaurarsi - nell'accesso alle misure di sostegno - di una gara a chi arriva prima, in tempo, e di una concorrenza tra aventi diritto, anche tra italiani e stranieri.

Vi è talora la sensazione che il sistema riesca a malapena a tamponare le emergenze, senza riuscire a incidere.

"Gestiamo l'acqua alta con gli asciugamani!"⁴⁰

Questa generica debolezza è però declinabile in punti più specifici:

- La **scarsità di strumenti di garanzia** (economica e morale): la carenza di garanzie caratterizza l'utenza straniera, fatto che incide in maniera significativa sull'autonomia abitativa, ovvero sulla capacità di trovare casa sul mercato della locazione. Gli strumenti di contrasto a questa difficoltà sono del tutto insufficienti. Senza dire che le garanzie richieste dal mercato a chi è straniero sono talvolta maggiori di quelle richieste agli italiani.

"I proprietari richiederebbero di essere garantiti al 100%, anche perché talvolta scottati da precedenti esperienze connesse alla precarietà del reddito dell'inquilino. Forme di garanzia per i proprietari sarebbero di grande utilità, non solo attraverso misure pubbliche: anche il privato potrebbe avere un ruolo"⁴¹.

- Come nel caso delle garanzie, in generale pesano **atteggiamenti discriminatori e pregiudizi**, talvolta addirittura abusi, in altri casi semplici timori dei proprietari. La difficoltà a volte non è economica: è difficile – per il cittadino straniero così come per i servizi – reperire alloggi o tutelare l'aspirante locatore nelle fasi di contrattazione con il proprietario.

Alcuni punti chiave, già individuati dalla comunità degli operatori in positivo, quali punti di forza, in alcune realtà non appaiono sufficientemente sviluppati:

⁴⁰ Intervista a Mauro Cattaneo, già assessore alle Politiche sociali e Casa del Comune di Alessandria

⁴¹ Intervista a Fabio Smareglia, Comune di Bra

- Accompagnamento, informazione chiara e mediazione
- Reti tra i servizi
- Sistema di relazioni con le comunità straniere residenti

Indeboliscono il sistema la forza con cui la crisi economica ha spinto molti sul piano inclinato della vulnerabilità e della povertà, il permanere di **rigidità burocratiche e di tempistiche non performanti** nel settore pubblico e approcci talvolta assistenzialistici che invece di aiutare il ripristino dell'autonomia fidelizzano i beneficiari, trasformando i fragili in dipendenti.

c. Opportunità

In tema di opportunità, ovvero di fattori esterni all'organizzazione di riferimento che potrebbero positivamente incidere sull'efficacia dei servizi offerti in tema di inclusione abitativa, gli operatori interpellati indicano in primo luogo, com'è naturale, il **superamento della crisi economica**, che ha nell'ultimo decennio insieme ampliato i bisogni e ridotto le capacità di risposta pubblica.

Richiamano poi elementi più specifici, capaci di portare a significativi miglioramenti operativi:

- L'attenzione, da parte dei decisori, nell'accompagnare il cambiamento con il giusto grado di **innovazione normativa**:
 - ✓ migliorando **procedure ed efficacia degli interventi pubblici**, per limitare per esempio il fenomeno degli alloggi pubblici vuoti non assegnabili
 - ✓ aprendo nuove strade di **collaborazione tra i settori pubblico, privato sociale e privato** (per esempio agenzie immobiliari)
 - ✓ consentendo una maggiore **personalizzazione** degli strumenti
 - ✓ introducendo sistemi di **garanzie**
- Le opportunità di **scambio e formazione** in un sistema integrato
- Il **coinvolgimento delle comunità migranti**, anche attraverso le loro espressioni associative
- La messa a disposizione di una quota maggiore del patrimonio abitativo privato sfitto, attraverso i) forme di incentivazione dei proprietari e ii) l'ideazione di strumenti normativi e finanziari atti a gestire le **situazioni di debito** (rate mutuo) valorizzando gli immobili a rischio pignoramento o pignorati dagli istituti di credito in chiave di **utilità sociale**
- Il maggior **coordinamento e integrazione** con i servizi in tema di istruzione, salute, lavoro, lotta alla povertà

Quest'ultima osservazione apre a un **approccio olistico** (richiamato dall'Assessora Schellino del Comune di Torino in occasione dell'incontro plenario dei membri del Sistema Abitare di giugno 2017) e invita ad attivare **canali, antenne, risorse complementari e alternative a quelle tradizionali** per riuscire a **intercettare** questo tipo di necessità, predittive in qualche modo del disagio abitativo e dunque in un'**ottica di prevenzione**.

Non vi sono soluzioni preconfezionate: ma serve uno sforzo creativo che attivi la capacità di ragionare a geometrie variabili, mettendo in relazione e combinando in sistema le risorse territoriali, anche di ambiti differenti.

Il confronto tra operatori sviluppato dalla rete del Sistema Abitare ha definito, a questo proposito, alcune proposte di canali e strumenti trasversali che qui riportiamo:

- **introdurre misure (pubbliche e private) di supporto a specifiche e momentanee difficoltà** (per esempio contributo per il riscaldamento, per le spese scolastiche, mediche), capaci di dare sollievo in un momento difficile, nonché strumento di aggancio per "cogliere un disagio" e poter così proporre un percorso di affiancamento capace di prevenire un ulteriore declino;
- **attivare in forma di "antenne territoriali" i vari nodi associativi locali**, gli esercizi locali di prossimità (negozi di alimentari, farmacie), gli studi dei medici di base, le parrocchie, le istituzioni scolastiche, ovvero i luoghi di abituale transito delle persone, spazi e soggetti privi di specifica connotazione;
- **promuovere iniziative, momenti di empowerment comunitario** dove sia possibile agganciare le persone, costruire con loro una relazione capace di riconoscere e accogliere le espressioni di disagio e fragilità;
- **sensibilizzare la comunità nel suo insieme al tema del rischio povertà** e all'importanza di attivare rapidamente - sia per sé stessi, sia per altri - misure di sostegno in caso di difficoltà, prevenendo l'incancrenirsi delle situazioni.

c. Minacce

La rilevazione di elementi di rischio vede in primo piano i fenomeni economici in atto, i quali minacciano di accrescere ulteriormente la **precarietà lavorativa** o il **lavoro irregolare**, che comporta l'indimostrabilità del reddito, di cui la popolazione straniera è spesso vittima, e la conseguente impossibilità di reperire agevolmente un'abitazione sul mercato immobiliare.

Un secondo punto di grande rilevanza è che vi sia un'ulteriore **contrazione delle risorse pubbliche disponibili** per il contrasto al disagio abitativo, con il timore di proseguire lungo la china della temporaneità dei servizi e della **manca di prospettive certe** e il rischio di uno scivolamento progressivo dalla sussidiarietà alla **delega al privato sociale** di sempre maggiori responsabilità di welfare.

Accanto a ciò, emergono:

- il **clima mediatico avverso ai migranti**
- l'incancrenirsi di **pregiudizi** e diffidenze
- il crescere di situazioni di **discriminazione**

Tra i rischi ulteriori:

- *“La migrazione costante nel tempo, fatta essenzialmente di famiglie, che ha caratterizzato per lungo tempo il nostro Paese, è stata sostituita negli ultimi anni da una **nuova tipologia di migranti**, uomini giovani e soli e donne vittime di tratta, che arriva a ondate e che ha più difficoltà a stabilire un rapporto con la comunità di accoglienza. È ancora carente la capacità di affrontare il fenomeno, da parte sia delle Istituzioni, sia del privato sociale”⁴²*
- L'**assistenzialismo** che traforma i fragili in dipendenti

“La fascia grigia non è fatta di persone che non possono, ma di persone di cui occorre riattivare la parte proattiva. Al centro dei servizi dev'essere la persona, attorno a cui occorre costruire una mappa delle opportunità. A quel punto la persona deve essere accompagnata a darsi degli obiettivi e ad assumersi delle responsabilità”⁴³.

⁴² Intervista a Rita Camera, già funzionaria Prefettura di Alessandria

⁴³ Intervista a Renzo Sacco, Cooperativa Company

- La **scarsità di controlli**, che - lasciando spazio a possibili **abusi** da parte dell'utenza - mina la coesione sociale
- I **fenomeni socio-demografici**: per esempio, l'aumento del tasso di disuguaglianza e la polarizzazione verso il basso della condizione delle famiglie, la numerosità dei nuclei mono parentali, più in difficoltà nel riacquistare autonomia economica e abitativa, la presenza di dipendenze (ludopatia, alcol)
- La carenza di opportunità formative e di cittadinanza, con la conseguente difficoltà a essere autonomi nella comprensione di modulistica, contratti, ecc.

7. I colori maturano la notte

Fare sistema: ecco lo stretto cammino individuato per far fronte alla debolezza di un sistema di contrasto al disagio abitativo fiaccato dalla scarsità di risorse e dalla contestuale richiesta di uno sforzo crescente, che la grave crisi economica ha portato con sé.

Presentiamo, a conclusione del lavoro, **alcune pratiche piemontesi** che trovano nel mettere in relazione, nel costruire **approcci partecipati**, la via per restituire efficacia ai propri interventi.

Una filiera di interventi a Bra (v. Annesso b.)

La Città di Bra ha messo in piedi una **rete strutturata di misure, interventi, contributi** pubblici e privati volti a intervenire sul disagio abitativo crescente sul proprio territorio. **Caratterizzano il sistema il coinvolgimento e la stipula di patti di solidarietà tra tutte le parti coinvolte**: inquilino, proprietario, comune, associazioni (compreso l'associazionismo migrante), volontari, servizio sociale, fondazioni bancarie, che definiscono con chiarezza gli impegni di ciascuno. Complementarietà, flessibilità e accompagnamento sono i concetti chiave a cui la regia comunale si ispira.

Saluzzo migrante (v. Annesso c.)

Il progetto Saluzzo Migrante, di Caritas Saluzzo, interviene in favore delle persone migranti offrendo supporto, accoglienza e integrazione in un'ottica di sistema. Target del progetto sono i **migranti stagionali della frutta**, per lo più presenti a **Saluzzo nel periodo maggio/ottobre**. Si tratta di persone con un lavoro, in maggioranza regolarmente presenti in Italia, dunque di **fascia grigia**; tuttavia, chi lavora spesso non ha contratto, e chi non ha contratto è sotto-pagato. La sistemazione abitativa viene di conseguenza. Il fenomeno che il progetto aggredisce parte proprio dall'abitare, ovvero dai migranti stagionali, che occupano la zona del Foro Boario, un'area periferica della città di Saluzzo. **Dignità e assistenza, superamento del campo** e proposta di un'accoglienza diffusa, **advocacy** e **costruzione progressiva di una rete** con datori di lavoro, comuni, prefettura, sindacati agricoli e associazioni datoriali e terzo settore sono le linee d'azione principali del progetto.

Ufficio per la Pastorale dei Migranti di Torino (v. Annesso d.)

In riferimento all'immigrazione straniera, UPM interviene negli **ambiti dell'accoglienza, dell'integrazione e del dialogo interculturale** sul territorio della Diocesi di Torino. Opera in collaborazione con i principali attori istituzionali e del privato sociale e offrendo una vasta gamma di servizi, centrati su un **accompagnamento multisettoriale e personalizzato**, attento alla **crecita integrale** del migrante e alla piena espressione del suo essere cittadino. **Il servizio di "Accoglienza e Orientamento"**, **gestito con Fondazione Don Mario Operti**, uno sportello di accoglienza, informazione e orientamento sui temi relativi all'abitare, che a seguito della valutazione dei bisogni orienta ai servizi territoriali e/o attiva gli strumenti progettuali di FDMO, in particolare i programmi Insieme per la Casa e Il Cortile. UPM è parte attiva nelle maggiori **sfide progettuali** del territorio in tema di abitare e gestisce direttamente o indirettamente numerose **strutture di accoglienza**. **Concertazione, flessibilità operativa** e promozione della **cultura della solidarietà** informano il suo operato.

Lo.C.A.Re. metropolitano (v. Annesso e.)

Le politiche per la casa promosse dal Comune di Torino cercano di integrare gli interventi focalizzati sull'edilizia residenziale pubblica con la costruzione di un **sistema alternativo orientato al mercato**, maggiormente rivolto ad un target di beneficiari (**la fascia grigia**) - **che normalmente ha avuto minori opportunità di accesso alle tradizionali misure di welfare abitativo** - e caratterizzato da (i) **strutture, strumenti e incentivi** volti a favorire l'incontro tra domanda e offerta sul mercato privato della locazione (attività di mediazione), (ii) **Fondo morosità incolpevole – FIMI** e (iii) interventi di **housing sociale**, realizzati in partenariato con soggetti del **terzo settore, fondazioni bancarie, investitori privati**. **Lo.C.A.Re** è da sempre **lo strumento più usato dagli stranieri** (sono più del 50% del totale degli accessi). Caratterizzano **la storia di Lo.C.A.Re. la sperimentazione** e la **scalabilità** di misure e strumenti.

Sistema Abitare. Una rete di sostegno per l'accesso alla casa (v. Annesso f.)

Il Sistema Abitare è una rete **multistakeholder** e **multiapproccio** nata a Torino nel 2013, quale luogo di convergenza, valorizzazione e potenziamento della **pluralità di soggetti attivi** – in via prioritaria o meno - **sul tema casa, agendo a sostegno della fascia grigia** di cittadini italiani e stranieri che rischiano di cadere in condizioni di povertà. **Oggi sono 92 i membri della rete**, che ha raggiunto una **dimensione regionale**, tra cui Enti Locali, Fondazioni, Associazioni, Cooperative, soggetti privati no profit, ciascuno dei quali si occupa - più o meno direttamente - di housing sociale, nel rispetto di criteri etici sintetizzati da un **Protocollo** sottoscritto da ciascun soggetto. La rete si è dotata di una **cassetta degli attrezzi**, ovvero di strumenti operativi di facilitazione del lavoro quotidiano, dello scambio e della crescita delle competenze dei membri. Oggetti prioritari del lavoro della rete sono l'**elaborazione partecipata**, la **sperimentazione** e l'**advocacy**.

8. Annessi

a. Note metodologiche

Punto di partenza dell'indagine è stata la definizione di una **domanda cognitiva** avente come scopo il dar conto del coro di voci, di esperienze e di esigenze che si intrecciano sul tema delle **politiche abitative rivolte ai cittadini di Paesi Terzi sul territorio piemontese** e in special modo a quella porzione di cittadini stranieri che rientrano nella cosiddetta "fascia grigia"⁴⁴. Si è inteso dunque realizzare un **confronto tra stakeholder e operatori di settore** al fine di proporre una riflessione partecipata sul sistema piemontese di servizi di inserimento e accompagnamento abitativo esistenti e sugli interventi concreti messi in atto sul territorio in tema di integrazione abitativa, accesso e mantenimento dell'alloggio da parte dei migranti.

L'indagine è stata condotta tenendo presenti il quadro legislativo vigente e le risorse strutturali pubbliche e private messe a disposizione, con i relativi criteri di accesso. È stata inoltre data attenzione specifica a fondi, misure e soggetti volti ad agevolare e/o garantire l'accesso all'alloggio sul mercato privato della locazione in presenza di redditi precari, non dimostrabili, assenti, nonché al ruolo dell'associazionismo migrante sul tema.

Per la costruzione della documentazione empirica posta a base della presente indagine ci si è valse di tre differenti strumenti, che hanno permesso di approcciare l'argomento con una metodologia sia quantitativa, sia qualitativa:

- un **questionario**, che ha consentito di costruire un data-base di informazioni utili per l'elaborazione di riflessioni di natura quantitativo-statistica
- un **modello di intervista discorsiva guidata, semi-strutturata**, tecnica di ricerca caratterizzata da una successione di domande finalizzate all'approfondimento di specifici temi, per cercare di ottenere, dall'intervistato, risposte precise e coerenti rispetto agli obiettivi dello studio. L'intervistatore segue, nel porre le domande, una sorta di traccia, un canovaccio di quesiti predefiniti, ma suscettibili di variazioni in funzione dell'interazione che viene a strutturarsi tra intervistato e intervistatore. Costui esercita quindi una sorta di controllo sulle possibili divagazioni, riconducendo l'interlocutore al tema oggetto di interesse, ma conservando le informazioni aggiuntive emerse nel corso del dialogo
- una **traccia di focus group**, tecnica di rilevazione basata sulla **discussione tra un piccolo gruppo di persone**, alla presenza di uno o più moderatori, focalizzata su un argomento che si vuole indagare in profondità⁴⁵. Si svolge come un'intervista guidata da un moderatore che, seguendo una traccia (griglia) più o meno strutturata, propone stimoli verbali o visivi ai partecipanti. Dalle risposte agli stimoli scaturisce la discussione tra i partecipanti. La caratteristica principale risiede proprio nell'interazione che si crea tra i partecipanti, che produce idee in misura più consistente rispetto all'intervista singola, sia a livello di quantità, sia a livello di qualità

⁴⁴ Per una definizione approfondita di cosa si intenda per "fascia grigia" si rimanda al paragrafo 3 del presente lavoro. In generale trattasi di chi – pur non privo di mezzi e dunque escluso dalle misure di emergenza abitativa – non riesce ad accedere o a mantenersi autonomamente sul mercato immobiliare.

⁴⁵ Sabrina Corrao, *Il focus group*, Milano, Franco Angeli, 2000

Il campione di soggetti coinvolti nella preliminare indagine statistico-quantitativa - a cui è stato somministrato via web, in forma anonima, il questionario - è rappresentato dai **92 membri della rete piemontese "Sistema Abitare"**⁴⁶, la quale comprende soggetti diversi fra loro (Enti Locali, Fondazioni, Associazioni, Cooperative, Banche, Soggetti privati no profit), variamente impegnati nel sostegno alle fasce fragili della popolazione e spesso chiamati a rispondere (anche) in materia di abitare. Il **58% dei soggetti interpellati ha risposto in modo completo al questionario**: esso si è composto di domande aperte e domande chiuse, a risposta singola o multipla, con l'obiettivo di raccogliere dagli interpellati il loro punto di vista rispetto al sistema piemontese di accesso ai servizi e alle misure di sostegno in tema di abitare da parte dei cittadini di Paesi terzi regolarmente residenti.

Parallelamente, sono state condotte **22 interviste discorsive guidate, semi-strutturate**, a persone risorsa del territorio piemontese, selezionate cercando di preservare omogeneità geografica, sui diversi territori provinciali di Torino, Asti, Alessandria e Cuneo, e sufficiente varietà nelle tipologie di stakeholder:

- 11 esponenti del privato sociale
- 3 referenti di fondazioni di origine bancaria
- 5 referenti istituzionali
- 3 mediatrici culturali

Sono stati infine condotti **2 focus group con referenti dell'associazionismo etnico** - a Torino e a Bra – allo scopo di approfondire direttamente il punto di vista dei cittadini di Paesi Terzi per il tramite dei loro rappresentanti. I partecipanti sono stati chiamati a confrontarsi rispetto ai punti di forza e di debolezza del sistema piemontese di risposta al disagio abitativo, facendo emergere il loro ruolo, reale o potenziale, e in particolare mettendo in luce il livello di efficacia dei servizi maggiormente conosciuti e utilizzati dai loro connazionali.

b. Una filiera di interventi a Bra⁴⁷

La Città di Bra - comune cuneese che conta poco meno di 30.000 abitanti - a partire dal 2012 ha messo in piedi una **rete strutturata di misure, interventi, contributi** volti a intervenire sul disagio abitativo crescente sul proprio territorio. L'obiettivo di questa serie di interventi è plurimo:

- ridurre il più possibile le situazioni di sfratto, emergenza abitativa, accompagnando e sostenendo le famiglie;
- incentivare la stipula di contratti a canone concordato, vantaggiosi per proprietari e inquilini;
- garantire meglio - attraverso la complementarità delle misure - il primo triennio dei contratti stipulati, anche per dare ai nuclei beneficiari il tempo di "rialzarsi" da situazioni di declino.

A fronte del crescere del numero di persone in **condizioni di fragilità abitativa, la Città di Bra ha scelto di intervenire in modo puntuale, concreto e integrato**, mettendo a sistema differenti misure - comunali, regionali e attivate anche con il supporto di Fondazioni Bancarie. Il sistema, a **regia comunale**, coinvolge e mette in **rete** settore pubblico, privato sociale e settore profit; riesce a offrire

⁴⁶ Per un maggiore approfondimento si rimanda all'Allegato 6 del presente lavoro e al sito www.sistemaabitare.org

⁴⁷ Intervista a Fabio Smareglia, Comune di Bra

risposte personalizzate sia a chi si trovi in **emergenza abitativa**, sia alla **fascia grigia** della popolazione, in temporanea difficoltà. Sono **beneficiari** degli interventi nuclei familiari o persone single, residenti nel Comune di Bra. Per l'accesso a ciascuna delle misure proposte esistono condizioni specifiche da rispettare e un tetto massimo di ISEE da documentare, anch'esso diversificato sulla base dell'intervento attivato.

Le misure attivate, fra loro complementari, sono così schematizzabili:

A. Prevenzione degli sfratti: misura messa in atto con Fondazione Cassa di Risparmio di Cuneo (CRC) e la Fondazione Cassa di Risparmio di Bra (CRB):

- trattasi di sostegno economico "*una tantum*" erogato a famiglie residenti in Bra, in abitazioni di edilizia privata, che si trovano in una condizione di temporanea difficoltà economica
- il contributo erogato è di importo variabile, fino a un massimo di 1.700 euro, con la possibile integrazione di un ulteriore rimborso spese - documentate - sostenute per l'eventuale conversione del contratto di locazione in contratto a canone concordato
- il contributo è finalizzato a sanare morosità pregresse, o a titolo di anticipo per i successivi canoni
- la valutazione del bisogno, e dunque del contributo erogabile, viene fatta da una commissione istituita ad hoc e composta da Comune, Servizi Sociali, esponenti di Caritas e referenti di Fondazione CRC

B. Fondo Comunale Emergenza Abitativa: sostiene nuclei con un atto di intimazione di sfratto

- si rivolge a nuclei residenti in Bra
- i contributi erogati vengono liquidati al proprietario dell'alloggio, nell'ottica di coprire nella misura più ampia possibile i canoni per il triennio del contratto (che deve essere a canone concordato o convertito in tale forma)
- viene richiesta all'inquilino una quota di compartecipazione nel pagamento affitti, definita dal Comune con la collaborazione di una equipe di volontari sulla base della situazione del nucleo
- le erogazioni dei contributi sono semestrali, con monitoraggio mensile a cura dell'equipe di volontari sopra menzionata

C. Fondo Morosità Incolpevole - FIMI: fondo regionale. Destinato a far fronte al disagio abitativo connesso alla perdita della casa per morosità incolpevole promuovendo la sottoscrizione di nuovi contratti a canone concordato. I contributi previsti sono destinati a ripianare in toto o in parte la morosità pregressa e possono anche coprire il deposito cauzionale del nuovo contratto. L'importo massimo di contributo concedibile non può superare i 12.000 euro. (Cfr. sito Regione Piemonte <http://www.regione.piemonte.it/edilizia/fondoMorosita.htm>)

D. Agenzia Sociali per la Locazione - ASLO: si pone l'obiettivo compito di favorire la mobilità abitativa mettendo in contatto proprietari privati di alloggi e famiglie vulnerabili, promuovendo, attraverso un sistema di incentivi, la sottoscrizione di contratti concordati. (Cfr. sito Regione Piemonte <http://www.regione.piemonte.it/edilizia/ageLocazione.htm>)

E. Forme di supporto per chi vive nelle strutture ERP: a fronte di difficoltà evidenti manifestate da nuclei che non riescono a pagare la quota minima necessaria per mantenere l'alloggio di Edilizia Pubblica e per accedere al Fondo Sociale di Sostegno alla Locazione, da alcuni anni il Comune di Bra, il Servizio Sociale e l'associazionismo locale cercano "in rete" di erogare, a questi nuclei, piccoli contributi per aiutarli a pagare la quota minima di canoni necessaria, o a coprire eventuali morosità

F. **Alloggi in Housing:** si tratta di alloggi ristrutturati con contributi di Compagnia di San Paolo e Fondazione Cassa di Risparmio di Cuneo, nello specifico 2 minialloggi e 2 alloggi in convivenza. Si rivolgono a coloro che, scivolati in emergenza abitativa, aspettano l'assegnazione di un alloggio ERP, ma anche a chi - in fascia grigia - ha bisogno di una soluzione abitativa temporanea, per un periodo di massimo 18 mesi, al fine di ritrovare un equilibrio familiare ed economico

LE PAROLE CHIAVE

- **Coinvolgimento dell'associazionismo migrante:** a febbraio 2018 il Comune di Bra ha stipulato un Protocollo d'intesa per il coinvolgimento attivo di alcune associazioni migranti del territorio, a vantaggio dei connazionali, sul welfare abitativo, attraverso attività di monitoraggio, accompagnamento delle famiglie fragili e – all'occorrenza – attivazione in qualità di garanti
- **Complementarietà: tutte le misure proposte sono integrabili,** secondo necessità e sulla base di opportune valutazioni, al fine di creare "**una rete**" di sostegno quanto più possibile fitta, volta a fornire - per il tempo necessario - un reale sostegno al nucleo interessato, accompagnandolo progressivamente a riacquisire - se possibile - autonomia, e comunque dignità abitativa
- **Flessibilità:** laddove le misure lo consentano - e dunque per le misure a gestione comunale o sostenute da soggetti privati quali le fondazioni bancarie - **l'approccio utilizzato è definibile "a geometrie variabili"**, ovvero caratterizzato da paletti non troppo restrittivi, che consentano di valutare le situazioni problematiche a 360°. A conferma di ciò, per esempio, la scelta di considerare le situazioni di sfratto per morosità indipendentemente dal fatto che questa sia di tipo colpevole o incolpevole, e di ampliare il concetto di "emergenza abitativa"
- **Sinergie locali:** fondamentale la scelta di **agire "in rete" con altri soggetti del territorio**, attivando ciascuno di essi - evidentemente - secondo le differenti *mission* e vocazioni. Fondazioni Bancarie (Compagnia di San Paolo, Cassa di Risparmio di Cuneo e Cassa di Risparmio di Bra), assistenza sociale, Caritas, privato sociale locale, volontariato locale, ma anche soggetti profit, tra cui le agenzie immobiliari con cui sono state costruite relazioni di fiducia e collaborazione
- **Accompagnamento:** strategica la scelta - concretizzata attraverso la costituzione di un'*équipe* di volontari locali, l'attivazione degli uffici comunali preposti e del privato sociale locale - di **accompagnare in itinere l'evolversi delle diverse situazioni** sostenute, garantendo monitoraggio, mediazione, risoluzione di eventuali conflittualità
- **Rigore dell'approccio:** centrale, per il buon funzionamento del sistema e per il coinvolgimento di proprietari privati, la definizione - da parte del Comune - di patti chiari con i singoli soggetti coinvolti, il rispetto degli impegni presi e sottoscritti rispetto ai pagamenti nonché la disponibilità a intervenire in caso di difficoltà
- **Formalizzazione di patti di solidarietà tra tutte le parti coinvolte:** inquilino, proprietario, comune, associazioni (compreso l'associazionismo migrante), volontari, servizio sociale, referenti fondazioni bancarie ecc., che definiscano con chiarezza gli impegni di ciascuno.

c. Saluzzo migrante⁴⁸

Il progetto Saluzzo Migrante, di Caritas Saluzzo, intende intervenire in modo efficace in favore delle persone migranti, in particolare **lavoratori stagionali del settore agricolo**, offrendo: supporto, accoglienza e integrazione in un'ottica di sistema. Si sviluppa nell'ambito del Progetto Presidio di Caritas Italiana, che in 18 aree del Paese struttura un presidio permanente in favore dei lavoratori stagionali, volto ad assicurare loro un luogo di **ascolto, di incontro, di presa in carico, di orientamento rispetto alla loro situazione giuridica, medica e lavorativa**.

Il tema dell'abitare e del lavoro sono fortemente intrecciati. Target del progetto sono i **migranti stagionali della frutta**, per lo più presenti a Saluzzo nel **periodo maggio/ottobre**. Si tratta di persone con un lavoro, nella grande maggioranza dei casi regolarmente presenti in Italia, dunque di **fascia grigia**; tuttavia, chi lavora spesso non ha contratto, e chi non ha contratto è sotto-pagato. La sistemazione abitativa viene di conseguenza. Il fenomeno che il progetto aggredisce parte proprio dall'abitare, ovvero dai migranti stagionali, che occupano la **zona del Foro Boario, un'area periferica della città di Saluzzo**.

In passato raccoglievano la frutta lavoratori stagionali, per lo più polacchi, i quali erano contrattati attraverso il sistema dei flussi, che prevedeva - tra gli oneri del datore di lavoro - anche quello di prevedere la sistemazione abitativa. Onere venuto a cadere con il successivo fenomeno delle primavere arabe, l'aumento del numero di persone in arrivo, il superamento della necessità di rispettare i flussi.

Nel Foro Boario si sono quindi trovati **migranti africani con tipologie di permesso di soggiorno diverse**, di cui il 78% circa titolari di protezione; molti sono poi richiedenti protezione; vi sono infine persone con regolare permesso di soggiorno per motivi di lavoro. Il fenomeno inizia nel 2009, con 60 persone accampate; nel 2013 sono 400, che si stabiliscono/accampano in una piazza senza servizi. Un giornalista, rapportando la popolazione di Saluzzo con quella di Milano, ha calcolato che il numero di migranti accampati al Foro Boario corrisponderebbe a 25.000 persone stipate alla stazione centrale di Milano. **Nel 2016 si è arrivati a 700 persone**: lavoratori (maschi, dai 16 ai 55 anni) di fascia grigia, per i quali l'inclusione abitativa è molto difficile e che si spostano seguendo la geografia e la stagionalità dell'agricoltura.

Dal 2014 al 2016 Caritas Saluzzo ha allestito il **campo solidale**, in collaborazione con il Comune: ma i numeri hanno continuamente superato le previsioni e - dopo tre anni di campo **non dignitoso** (c'erano docce, tende, cucine per 250/270 persone, non oltre), si è arrivati alla decisione di non prevedere l'allestimento, per non favorire né legittimare una sistemazione indegna, lavorando nel contempo a organizzare o favorire forme di accoglienza diffusa. Si è tuttavia mantenuto il ruolo di "presidio" nel campo che si è comunque creato, in modo informale e spontaneo.

Le amministrazioni locali non sempre sono disponibili, il tema dei migranti stagionali è **politicamente sensibile**; tuttavia, per esempio si è incontrata disponibilità e collaborazione nel rapporto con la Città di Saluzzo. Il problema però supera le possibilità di intervento comunali, anche se molto può essere fatto, sia per problemi di **costi**, sia per **scogli burocratici**. Primo fra questi è il requisito della **residenza**, che i lavoratori non hanno e la cui assenza comporta grandi complessità operative per il settore pubblico, finendo per negare loro un'ampia varietà di **diritti**.

⁴⁸ Interviste a Virginia Sabbatini e Alessandro Armando, Caritas Saluzzo

LE ATTIVITÀ E I NUMERI (2017)

I dati non sono assoluti sul fenomeno dei migranti stagionali che hanno vissuto sul nostro territorio ma sono relativi alle informazioni raccolte dagli operatori della Caritas sul territorio saluzzese.

I dati si riferiscono alle informazioni raccolte all'Infopoint di Saluzzo Migrante, nelle accoglienze diffuse (Saluzzo, Lagnasco, Costigliole, Verzuolo e Revello) e al Foro Boario.

PRESIDIO

- 125 giorni di attività dell'Infopoint, inaugurato il 10 marzo (aperto 3 giorni a settimana)
- Sportello Legale, Amministrativo e Sindacale: 150 casi seguiti con continuità
- Sportello Sanitario: 980 visite nell'ambulatorio medico con 67 casi seguiti con continuità
- Compilazione dei curriculum vitae: 121 curricula preparati
- 1.080 passaggi alla Boutique du Monde di uomini che avevano bisogno di vestiti, cibo e accessori per l'igiene personale. E' stata attiva 2 volte a settimana (martedì e giovedì) con una media di 36 passaggi settimanali per 59 giorni. La Boutique ha ricevuto donazioni dall'Emporio della Solidarietà di Saluzzo e da centinaia di persone e famiglie del saluzzese. A coloro che si rivolgevano alla boutique, e ne avevano la possibilità, è stata richiesta un'offerta libera con la quale si acquistavano i generi di prima necessità
- 8 mesi di attività del Progetto Presidio
- 82 Biciclette fornite su cauzione
- 45 Biciclette ritirate nel deposito
- 333 migranti hanno mostrato il loro contratto di lavoro all'Infopoint di Saluzzo Migrante
- NB: Non tutti i migranti incontrati dalla Caritas hanno mostrato un contratto di lavoro. Molti migranti hanno lavorato con contratto senza mostrarlo agli operatori, alcuni migranti hanno lavorato senza contratto di lavoro
- 23 sono i Comuni in cui hanno sede le aziende che hanno stipulato un contratto con almeno un migrante che ha vissuto, anche solo alcune notti, al Foro Boario
- 6 persone formano l'equipe di lavoro di Saluzzo Migrante
- 55 i volontari del saluzzese che ci assistono agli sportelli e all'Infopoint. Tra loro avvocati, dottori e infermieri che mettono al servizio la loro professionalità del tutto gratuitamente
- 122 i volontari che hanno partecipato al progetto Vacanze Solidali, impegnati attivamente per periodi tra i 3 e i 5 giorni, per un totale di 38 giorni, presso la Caritas di corso Piemonte 63
- 11 laboratori in 3 scuole del territorio gestiti
- 18 Workshop, eventi e laboratori dedicati ai migranti e ai cittadini come momenti di incontro e confronto

ACCOGLIENZA DIFFUSA

L'**Accoglienza Diffusa** è il sistema di accoglienza proposto dalle Amministrazioni comunali (Saluzzo, Costigliole, Revello, Lagnasco e Verzuolo) insieme alla Caritas e alla Cooperativa Lagnasco Group. Si struttura attraverso proprietà pubbliche (case non utilizzate) o campi in container **dove vengono alloggiati migranti non residenti nel saluzzese, ma contrattualizzati da aziende che hanno la residenza nel comune stesso.**

I migranti prima di andare in queste situazione alloggiative si trovano al Foro Boario. **Gli operatori della Caritas**, incontrando i migranti, cercano di capire la loro situazione lavorativa e, laddove contrattualizzati da un'azienda in uno dei comuni aderenti, **si occupano del loro trasferimento** (sino a esaurimento dei posti). **I migranti contribuiscono alle spese** delle situazioni alloggiative con un contributo di 1,5 euro al giorno. I posti del 2016 sono stati 95, **per il 2017 sono stati previsti 186 posti.** Non tutti i comuni del saluzzese hanno aderito all'Accoglienza Diffusa.

- 155 posti letto gestiti da Caritas, insieme a Lagnasco Group e 5 Comuni del territorio, per migranti con contratto di lavoro (più 10 per i migranti che necessitano di assistenza sanitaria) attraverso un'Accoglienza diffusa così strutturata:
 - ✓ 1 mini campo a Saluzzo di 54 persone
 - ✓ 1 mini campo a Lagnasco di 30 persone
 - ✓ 1 mini campo a Verzuolo di 18 persone
 - ✓ 3 case a Revello per 22 persone
 - ✓ 1 casa a Saluzzo per 20 persone
 - ✓ 1 casa a Costigliole per 11 persone

Hanno partecipato all'accoglienza diffusa 2017 i comuni che avevano già partecipato nel 2016. Il Comune di Saluzzo ha triplicato i posti rispetto al 2016.

- 387 richieste di accoglienza domiciliare ricevute all'Infopoint
- 190 uomini ospitati grazie alla rotazione nel periodo autunnale dei 155 letti disponibili
- 155 Posti letto gestiti da Caritas

ACCOGLIENZA IN CASCINA

Caritas non si occupa dell'Accoglienza in Cascina/Azienda. Tuttavia riportiamo questo importante tassello del sistema, che si è sicuramente giovato, nel suo sviluppo, del ruolo di chiamata alla responsabilità e di advocacy svolto da Caritas con il progetto Saluzzo migrante.

L'Accoglienza in Cascina è svolta direttamente dall'azienda agricola, per volontà dell'azienda, senza obblighi di legge. È stata una tradizione molto frequente sul territorio sin dal secondo dopoguerra. **Il dipendente è alloggiato dal datore di lavoro direttamente in una proprietà dell'azienda.** I dati per il 2017 parlano di circa **80 posti** di Accoglienza in Cascina messi a disposizione da numerose aziende del territorio.

La Coldiretti di Saluzzo, sin dal 2012, **ha aggiunto all'Accoglienza in Cascina** due Campi in container, **82 posti in totale a Saluzzo e Lagnasco**, presso i quali sono alloggiati i lavoratori contrattualizzati delle aziende che hanno prenotato un posto alla Coldiretti.

Sia per favorire l'**Accoglienza in Cascina** della singola azienda, sia per sostenere la nascita di progetti di **Accoglienza Diffusa** da parte dei Comuni, la Regione Piemonte ha promosso un'importante modifica di legge.

La legge regionale 12/2016 è intervenuta in favore della sistemazione temporanea dei salariati agricoli stagionali nelle aziende agricole nei periodi di raccolta della frutta e di attività correlate alla coltivazione, modificando la legge regionale 56/1977 e consentendo ai coltivatori diretti e agli imprenditori agricoli professionali, singoli o associati, **interventi di adeguamento igienico-sanitario nelle strutture esistenti non residenziali e ammettendo l'installazione stagionale di strutture prefabbricate, finalizzati alla sistemazione temporanea di salariati agricoli stagionali.**

Tali interventi possono essere realizzati dai singoli coltivatori, da società o associazioni di coltivatori diretti e di imprenditori agricoli professionali, da enti pubblici (che possono richiedere un contributo economico alla Regione Piemonte).

LE PAROLE CHIAVE

- **Precarietà:** difficile locazione con un lavoro temporaneo (da 2 a 7 mesi)
- **Costruzione progressiva di una rete** (datori di lavoro, comuni, prefettura, sindacati agricoli e associazioni datoriali, terzo settore)
- **Dignità e assistenza (non assistenzialismo):** dal campo spontaneo, al campo solidale, al "NO" al campo (con presidio)
- **Accoglienza:** diffusa, in cascina. La Legge Regionale 12/2016; il ruolo del volontariato
- **Scogli burocratici:** le conseguenze della mancanza di residenza in loco
- **Advocacy:** politica abitativa per gli stagionali, lotta al caporalato
- **Consapevolezza:** progettare l'assenza di Caritas. Da emergenza a politica abitativa strutturata

d. Ufficio per la Pastorale dei Migranti di Torino⁴⁹

L'Ufficio per la Pastorale dei Migranti è un organismo senza fini di lucro costituito dall'Arcivescovo di Torino con statuto specifico (1/3/2001) per favorire l'evangelizzazione dei migranti. Ha operato in passato con nomi diversi: CISCAS (1975/1990) e Servizio Migranti (1990/2001).

I **settori di azione** indicati dallo statuto sono i seguenti:

- Immigrati stranieri
- Migranti interni italiani
- Rifugiati, profughi, apolidi e richiedenti asilo politico
- Emigrati italiani
- Gente dello spettacolo viaggiante
- Rom, Sinti e Nomadi

Le attività si pongono il duplice **obiettivo** di favorire l'inserimento socioculturale delle comunità straniere presenti sul territorio diocesano, nonché di seguire le comunità straniere cattoliche, promuovendo nel contempo il dialogo ecumenico e inter-religioso.

Attualmente, l'attività preminente riguarda proprio l'**immigrazione straniera**, target su cui UPM interviene negli **ambiti dell'accoglienza, dell'integrazione e del dialogo interculturale** sul territorio della Diocesi di Torino.

Il sostegno alle iniziative e ai progetti promossi da UPM e il reperimento delle risorse umane ed economiche ricade principalmente sulle comunità, sui gruppi organizzati e sulle istituzioni ecclesiali.

UPM opera in collaborazione con i Comuni, la Città Metropolitana di Torino e la Regione Piemonte su progetti specifici, che possono essere cofinanziati. Partecipa al Coordinamento di Caritas e Migrantes del Nord Italia ("Coordinamento Pastorale" ex GE.MI.TO) e al coordinamento Caritas sulla "tratta delle donne immigrate a fini di prostituzione". A livello diocesano, è strettamente coordinato con i diversi Sportelli e Servizi per i migranti.

Offre **servizi** di:

- Accoglienza, ascolto e informazioni sulle risorse offerte dal territorio cittadino;
- Orientamento e formazione;
- Sostegno nella preparazione e inoltro di pratiche inerenti il soggiorno, alla cittadinanza, e al ricongiungimento familiare;
- Gestione di progetti a sostegno di rifugiati, richiedenti asilo politico e profughi;
- Sostegno a fasce deboli, oltre ai già citati rifugiati, richiedenti asilo e profughi: minori soli non accompagnati, invalidi, donne vittime di tratta, donne sole con bambini;
- Corsi di lingua e cultura italiana;
- Attività di informazione e sensibilizzazione sul territorio.

⁴⁹ Interviste a Sergio Durando, Ufficio per la Pastorale dei Migranti e a Viridiana Pusateri, Fondazione Don Mario Operti

L'attenzione al tema dell'abitare è posta nel quadro di un **accompagnamento multisettoriale e personalizzato**, attento alla **crescita integrale** del migrante e alla piena espressione del suo essere cittadino.

Le attuali **attività di contrasto al disagio abitativo** portate avanti da UPM sono schematizzate nei punti che seguono, che - pur nella necessaria sintesi - danno conto della vastità e della profondità multidimensionale dell'impegno della Diocesi e del suo porsi quale solido sistema integrativo del welfare cittadino rivolto ai migranti, attivo nelle progettualità territoriali più impegnative.

1) **Servizio di "Accoglienza e Orientamento". Gestito con Fondazione Don Mario Operti**, espressione anch'essa della Diocesi torinese.

Si tratta di uno sportello di accoglienza, informazione e orientamento sui temi relativi all'abitare, che - a seguito della valutazione dei bisogni - orienta ai servizi territoriali e/o attiva gli strumenti progettuali di Fondazione Don Mario Operti, in particolare:

A. Programma "Insieme per la Casa"

I destinatari del programma sono da un lato, coloro che si trovano nella necessità di trovare un alloggio e non hanno le normali garanzie generalmente richieste dai proprietari; dall'altro, coloro che hanno a disposizione un alloggio da affittare. Il Programma aiuta i beneficiari a reperire un alloggio adatto alle loro disponibilità economiche ed esigenze familiari. Talvolta i soggetti presi in carico si trovano in condizioni di sfratto e di indebitamento e incontrano forti difficoltà nel collocarsi sul mercato privato della locazione di abitazioni. Allo stesso tempo, dopo l'ingresso dei beneficiari nell'alloggio, il Programma prevede azioni di accompagnamento, evidenziando tempestivamente situazioni di criticità e salvaguardando i rapporti di locazione intrapresi.

Sono strumenti del Programma: i) **garanzie** a favore dei proprietari di casa, per eventuali morosità da parte degli inquilini che già non beneficino delle garanzie offerte dal Comune di Torino; ii) **contributi a fondo perduto** destinati agli utenti in carico, per affrontare le prime spese d'ingresso nell'alloggio. I servizi offerti comprendono colloqui di orientamento e consulenza per la ricerca di alloggi in locazione; accompagnamento e assistenza tecnica nella verifica dei contratti e per lo svolgimento di pratiche presso gli uffici pubblici; attività di sensibilizzazione e di informazione attraverso i volontari, le associazioni di categoria e le agenzie immobiliari; accompagnamento rivolto ai beneficiari per la corretta gestione abitativa e monitoraggio in itinere del rapporto di locazione e mediazione dei conflitti; orientamento e attivazione di reti con i servizi operanti a livello territoriale.

B. Programma "Il Cortile"

La Fondazione è impegnata nel favorire l'accesso all'abitazione anche per chi ha **situazioni di particolare difficoltà economica e sociale**. Per questo motivo promuove interventi che riguardano, anche temporaneamente, alloggi di enti pubblici o di privati per renderli disponibili per le persone più bisognose. Si occupa direttamente del rapporto con i proprietari e i beneficiari e prevede azioni di accompagnamento sociale in collaborazione con associazioni e gruppi di volontariato.

2) **Ex pensionato La Salette** - «Trasformare l'inopportuno in opportunità», così mons. Cesare Nosiglia ha commentato il progetto de La Salette, per il quale la Diocesi di Torino ha trovato i finanziamenti e ha promosso la creazione di un'equipe di lavoro multidisciplinare, trasformando un ex Pensionato di proprietà della Congregazione dei Missionari de La Salette, occupato nel 2013, in casa di «passaggio» per rifugiati finiti fuori dai progetti di accoglienza, ma non ancora autonomi. Progetto complesso e ambizioso, ha previsto investimenti importanti per una ristrutturazione graduale e senza sgomberi, un processo di concertazione ampio e articolato, il coinvolgimento di una settantina di rifugiati nella riqualificazione fisica e sociale.

- 3) **Struttura di accoglienza temporanea per Minori Stranieri Non Accompagnati (MSNA)** a San Mauro Torinese - Il progetto, attivato nell'ottobre 2016 in collaborazione con il Ministero dell'Interno, coinvolge attualmente 25 minori e nasce dalla sinergia della Diocesi di Torino con il volontariato ecclesiale e il privato sociale (cooperative Terremondo, Biosfera, Mediterraneo), per dare una risposta concreta di accoglienza ai tanti minori che giungono soli e rischiano di diventare presenze "invisibili" e di cadere in reti di sfruttamento.
- 4) Partecipazione (indiretta) al progetto **La città possibile**, condotto da un RTI con capofila la Cooperativa Animazione Valdocco, In riferimento alle azioni volte superamento del Campo Rom di Lungo Stura Lazio a Torino, UPM ha assunto un ruolo di sensibilizzazione e accompagnamento delle comunità religiose (congregazioni, parrocchie) nell'accogliere in contesti abitativi transitori di protezione le famiglie che hanno lasciato la baraccopoli.
- 5) Collaborazione al progetto di **superamento dell'occupazione del Villaggio olimpico ex MOI**, messo in campo da Comune di Torino, Regione Piemonte, Prefettura, diocesi di Torino e Compagnia di San Paolo. Il primo tassello del piano è stato il censimento delle persone che, da quattro anni, hanno occupato le case nate per ospitare gli atleti. L'impegno è più ampio e va al di là del semplice trasferimento di persone, mirando ad aiutare le persone a reinserirsi gradualmente a livello sociale, completando il loro percorso di autonomia. La Diocesi ha accolto 76 persone (caratterizzate da estrema fragilità), in tre strutture: 31 presso l'Arcivescovado di Via Lascaris, 41 presso la Città dei Ragazzi e 4 in un alloggio in Via Cottolengo
- 6) In collaborazione con la Città di Torino e sul modello del "**Rifugio diffuso**", progetto di ambito SPRAR attivo dal 2008, UPM accompagna l'accoglienza residenziale di 40 rifugiati e titolari di protezione internazionale, inseriti presso famiglie. Il progetto prevede l'ospitalità del rifugiato/a (vitto e alloggio) e un accompagnamento leggero all'autonomia in una cornice progettuale; permette ai beneficiari di essere facilitati nell'apprendimento della lingua e nell'inserimento sociale e lavorativo; al di là del dato abitativo, risponde all'obiettivo di UPM di promuovere la cultura della solidarietà.
- 7) Allo stesso modo – con l'obiettivo di dar seguito all'appello che il Papa ha rivolto alle parrocchie d'Europa, invitandole ad accogliere un rifugiato, di rispondere a un bisogno abitativo e di sensibilizzare le comunità locali – UPM segue **l'accoglienza presso congregazioni e parrocchie** sul territorio della Diocesi di rifugiati e titolari di protezione internazionale. La scelta operata è stata di rivolgere questo tipo di progettualità a persone in uscita dai programmi di prima accoglienza. Con fondi propri e attraverso il ricorso al volontariato, il progetto garantisce alloggio, accompagnamento e sostegno economico a 200 persone.
- 8) 80 studenti universitari stranieri (maschi e femmine, la nazionalità più rappresentata è la camerunense) sono accolti in immobili gestiti da UPM. Alcuni di proprietà, altri messi a disposizione dai proprietari in comodato d'uso gratuito. È richiesta una partecipazione alle spese di 100 euro/mese. Si tratta di un'attività cresciuta rapidamente e accompagnata interamente da personale volontario.
- 9) Altri **alloggi** sono messi **a disposizione di nuclei fragili**, che non hanno accesso alle misure di sostegno previste dal settore pubblico, per mancanza di requisiti o per mancanza di risposta tempestiva. Si tratta di sistemazioni in via di principio temporanee, ma il progetto fa fronte alla cronicizzazione di alcune situazioni.
- 10) Vi sono immobili che UPM destina ad accogliere **persone venute in Italia per cure mediche**, che a seguito delle dimissioni ospedaliere non hanno altra sistemazione; si tratta di persone senza residenza, rispetto alle quali difficilmente l'ente pubblico può intervenire.

- 11) La Diocesi destina alcune **strutture di proprietà alla prima accoglienza**, affidandole a soggetti gestori in accordo con la Prefettura; UPM vigila sulla correttezza della gestione.

LE PAROLE CHIAVE

- **Integrazione** tra sistema del welfare **pubblico** e impegno del **privato** sociale
- **Sussidiarietà** vs. **supplenza**
- **Concertazione** come punto di forza
- Pluralità di **strumenti e processi in dialogo** fra loro
- **Flessibilità operativa**, che consente di dare soluzione a chi sia escluso dai criteri di accesso alle misure pubbliche
- Volontariato e **capitale sociale** (network di fiducia)
- Non solo risposta al bisogno abitativo, ma promozione della **cultura della solidarietà**

d. Lo.C.A.Re. metropolitano⁵⁰

Le politiche per la casa promosse dal Comune di Torino cercano di integrare gli interventi focalizzati sull'edilizia residenziale pubblica (ERP), con la costruzione di un **sistema alternativo orientato al mercato**, maggiormente rivolto ad un target di beneficiari (**la fascia grigia**) - **che normalmente ha avuto minori opportunità di accesso alle tradizionali misure di welfare abitativo** - e caratterizzato da:

- **strutture, strumenti e incentivi** volti a favorire l'incontro tra domanda e offerta sul mercato privato della locazione (attività di mediazione di Lo.C.A.Re.)
- "Fondo salva sfratti", inizialmente finanziato in via sperimentale da Compagnia di San Paolo e Fondazione CRT, ora consolidato con la misura regionale denominata "**Fondo morosità incolpevole - FIMI**"
- progetti di **housing sociale**, realizzati in partenariato con soggetti del **terzo settore**, **fondazioni bancarie**, **investitori privati**

Per favorire la **mediazione e l'incontro tra domanda ed offerta sul mercato privato della locazione**, il Comune di Torino ha costituito a partire dall'anno 2000 una Immobiliare Sociale Comunale denominata Lo.C.A.Re. (Locazioni Convenzionate Assistite Residenziali) che opera fornendo **informazioni e orientamento alla cittadinanza ed a famiglie in emergenza abitativa** (o comunque in condizioni di vulnerabilità) sulle condizioni per l'accesso alla casa tramite procedure pubbliche e **consulenza a proprietari disponibili a stipulare contratti di locazione di tipo convenzionato**⁵¹ con famiglie in emergenza abitativa (o comunque fragili) che hanno presentato domanda presso la Città.

⁵⁰ Cfr. Osservatorio della Condizione abitativa, *XIII Rapporto Anno 2016*, Città di Torino – Divisione Servizi Sociali, Area Edilizia Residenziale Pubblica, giugno 2017

⁵¹ Tali contratti di locazione consentono di stabilire un canone inferiore ai canoni correnti di mercato. Prevedono una durata minima di 3 anni (durata massima 6 anni), proroga automatica di altri 2 anni. Si stipula utilizzando modelli contrattuali previsti per legge e reperibili presso il Comune di residenza e presso le sedi sindacali firmatarie degli accordi. La determinazione del canone avviene tenendo conto delle caratteristiche dell'alloggio, nel rispetto degli Accordi Territoriali, promossi e coordinati dall'Amministrazione Comunale e stipulati dalle principali Associazioni dei proprietari e degli inquilini.

L'Immobiliare, nata dall'esigenza dell'ampliarsi del fabbisogno abitativo, che investe vari e diversificati strati della società, a fronte della crescente inadeguatezza delle risorse di edilizia pubblica, opera come strumento di **nuove politiche comunali per la casa**, orientate al mercato e realizzate attraverso una mediazione pubblica tra gli interessi di inquilini e proprietari di alloggi. **Gli utenti di Lo.C.A.Re. sono nuclei familiari in condizioni di fragilità abitativa e/o in emergenza, al 50% stranieri**, che dispongono di un basso reddito ma che sono in grado di sostenere un contratto calmierato sul mercato privato della locazione con il sostegno di un "bonus" dell'Agenzia. Ai proprietari, nel caso di stipula di contratti di locazione convenzionata con nuclei familiari iscritti a Lo.C.A.Re., oltre alle previste agevolazioni fiscali di cui alla legge 431/98, viene garantita:

- **un'assicurazione contro il rischio di morosità** del conduttore attraverso un apposito "Fondo di Garanzia" che copre, a fronte di sentenza esecutiva di sfratto, fino ad un massimo di 12 mensilità del canone di locazione
- **un incentivo economico una tantum e a fondo perduto**

Gli **incentivi** rientrano all'interno del più ampio **servizio offerto ai proprietari** che mettono a disposizione di Lo.C.A.Re. i propri alloggi, che comprende anche la **consulenza gratuita** rispetto alla compilazione dei contratti convenzionati sulla modulistica specifica, nonché tutte le informazioni utili al calcolo del canone d'affitto.

Tale sistema incentivante viene ad aggiungersi, nel caso specifico della stipula di contratti di tipo convenzionato ex art. 2 della legge 431/98, a **importanti agevolazioni fiscali** previste dalla normativa.

L'Agenzia prevede anche, **a favore dell'inquilino**, successivamente alla stipula del contratto di locazione, l'erogazione di **contributi a fondo perduto** di importo corrispondente a otto mensilità del nuovo canone d'affitto convenzionato per beneficiari con ISEE inferiore ad 6.241,67, a sei mensilità per beneficiari con ISEE inferiore ad 10.310,00 e di quattro mensilità per beneficiari con ISEE fino ad 26.000,00. L'inquilino inoltre, soltanto nel caso di contratti convenzionati, può beneficiare di un'**agevolazione fiscale** nella misura di una detrazione IRPEF, rispettivamente di 495,80 euro se possiede un reddito non superiore a 15.493,71 euro e di 247,90 euro se possiede un reddito non superiore ad 30.987,41 euro.

Nel 2016, 4.250 utenti che hanno preso contatto con l'ufficio e 733 famiglie si sono rivolte al servizio recandosi direttamente a Lo.C.A.Re. Più in particolare, **360 sono state le famiglie interessate dall'attività ordinaria di Lo.C.A.Re.**, di queste, 210 casi hanno riguardato il cosiddetto Salvasfratti (136 i contratti prodotti) e 163 sono stati invece nuclei provenienti direttamente dalla C.E.A. (Commissione Comunale per l'Emergenza Abitativa); sono stati stipulati, tramite l'intermediazione di Lo.C.A.Re., n. **381 contratti di locazione convenzionata**, con 61 morosità eseguite per le quali è stato riconosciuto ed erogato il relativo Fondo di Garanzia.

La Giunta Comunale nel corso del 2013, con specifico provvedimento deliberativo, ha approvato il rinnovo, per altri due anni, dell'Accordo tra Comuni (ex art. 15, l. 241/90) per la costituzione dell'**Immobiliare Sociale di ambito metropolitano** con le relative Linee Guida per il funzionamento dell'agenzia. L'Accordo è stato firmato, oltre che dal Comune di Torino, che ne è capofila, dai Comuni

di **Alpignano, Borgaro Torinese, Collegno, Grugliasco, Moncalieri, Nichelino, Orbassano, Piossasco, Rivalta, Rivoli, Settimo Torinese, Venaria Reale.**

Le fonti di finanziamento di Lo.C.A.Re. per il 2016 ammontano ad euro 1.401.657,48 (tra fondi comunali e regionali). Le attività di Lo.C.A.Re. comprendono anche la gestione dei contratti assistiti ancora in corso, fino alla loro naturale scadenza.

Tra le iniziative della Città sopra richiamate, volte a favorire l'accesso e la permanenza in alloggi privati di famiglie a basso reddito, aventi i requisiti per l'edilizia sociale, vi è l'attività di mediazione di Lo.C.A.Re. Dal 2002 al 2016 sono stati complessivamente stipulati 5.093 contratti, di fatto **veicolando verso la locazione privata famiglie con i requisiti per ottenere la casa popolare, ma lontane da un'eventuale assegnazione per via delle lunghe graduatorie e dei pochi alloggi annualmente disponibili.**

In particolare **nel 2016 sono stati numero 381 i contratti stipulati con la mediazione di Lo.C.A.Re.**, tutti di tipo convenzionato. Il canone di locazione mensile medio relativo ai contratti stipulati nell'anno con la mediazione di Lo.C.A.Re. è stato di euro 329.

L'importo complessivamente erogato da Lo.C.A.Re. a titolo di incentivo per i proprietari e contributo per gli inquilini in emergenza abitativa è stato di euro 1.401.657 (+18% rispetto al 2015).

Lo.C.A.Re è da sempre **lo strumento più usato dagli stranieri (sono più del 50% del totale degli accessi)**, ma:

- sempre più famiglie oggi hanno condizioni per cui non riescono ad ottenere nulla da **Lo.C.A.Re** per via della loro situazione reddituale ai limiti.
- in generale, **Lo.C.A.Re** e FIMI sono strumenti che hanno avuto una **riduzione di funzionamento** per via dell'incertezza nei tempi di pagamento dei contributi ad opera del comune. Queste tempistiche "lunghe" hanno più che dimezzato, nel 2017, gli esiti dei contratti rispetto ai dati 2016 (dati provvisori a dicembre 2017)⁵².

LE PAROLE CHIAVE

- **Integrazione** degli interventi tradizionali, focalizzati sull'edilizia residenziale pubblica (ERP), con la costruzione di un **sistema alternativo orientato al mercato**
- Attenzione alla **fascia grigia**
- **Sistemi di incentivazione** per il coinvolgimento del privato
- Dimensione di **rete e multiapproccio**
- **Sperimentazione** di misure e **scalabilità** (dal Fondo salva sfratti al FIMI; Lo.C.A.Re. quale capostipite delle ASLO)

⁵² Intervista a Giovanni Magnano, Comune di Torino

f. **Sistema Abitare. Una rete di sostegno per l'accesso alla casa**

Il Sistema Abitare (www.sistemaabitare.org), promosso da Cicsene, Fondazione Don Mario Operti Onlus e Confcooperative Piemonte Nord, **nasce a Torino nel 2013** quale luogo di convergenza, valorizzazione e potenziamento della **pluralità di soggetti attivi** – in via prioritaria o meno - **sul tema casa, agendo a sostegno della fascia grigia** di cittadini italiani e stranieri che rischiano di cadere in condizioni di povertà.

Oggi sono 92 i membri della rete, che ha raggiunto una **dimensione regionale**, tra cui Enti Locali, Fondazioni, Associazioni, Cooperative, soggetti privati no profit, ciascuno dei quali si occupa - più o meno direttamente - di housing sociale, nel rispetto di criteri etici sintetizzati da un **Protocollo** sottoscritto da ciascun soggetto.

Nel dettaglio, ad oggi la rete si compone di:

- 29 associazioni
- 34 società cooperative sociali
- 1 società cooperativa edilizia
- 2 imprese sociali
- 1 consorzio
- 2 comitati
- 2 fondazioni

Il **Sistema Abitare si è dotato di un Coordinamento** che, oltre ai tre soggetti promotori, coinvolge in qualità di partner i Comuni di Torino, Asti, Alessandria, Bra, Buttigliera Alta, Oulx, Novara, Susa, Trecate, Villar Focchiardo e Verbania, nonché i sindacati Siset e Sunia, Uppi, ATC Torino e, in qualità di aderenti, la Provincia di Torino, l'Ordine dei Commercialisti, l'Ufficio Pio di Compagnia di San Paolo e Vol.To - Centro Servizi per il Volontariato della Provincia di Torino.

Il Sistema Abitare intende affrontare - secondo una **strategia integrata** che veda coinvolti insieme soggetti istituzionali e privato sociale - temi cruciali che hanno progressivamente assunto centralità sia nella quotidianità della società piemontese, sia nella definizione di politiche e linee di intervento. In particolare, **vi è un'attenzione specifica alla fascia grigia**, su cui la rete si propone di incidere agendo **in un'ottica di prevenzione**.

La natura ancora sfuggente dell'ambito di disagio sopra menzionato ha infatti bisogno di una **forte strategia di rete e di competenze diffuse** per essere intercettata, in modo da prevenire - con azioni concrete di accompagnamento e sostegno - il disagio acuto e l'emergenza abitativa.

Le istituzioni piemontesi evidenziano la **centralità di una strategia sussidiaria**, fondata sulla rete. L'Assessore Augusto Ferrari, nel "**Patto per il Sociale della Regione Piemonte 2015-2017**" sottolinea che "*il sistema di welfare piemontese presenta elementi di fragilità rispetto ad alcuni nuovi bisogni che vanno a toccare fasce sociali inedite*" e che "*la cooperazione tra attori diversi, per storia e funzione, rappresenta la strada maestra per aprire una nuova stagione del nostro sistema di welfare*".

Di fronte a tale vulnerabilità e disagio crescente il welfare pubblico appare oggi in difficoltà, come annota il Rapporto Caritas 2014 su Povertà ed esclusione sociale: "*sempre meno utenti sono presi in carico dai servizi sociali o da altri enti socio-assistenziali*". Si rivelano perciò **quanto mai necessarie azioni di sostegno da parte del privato sociale, che in un'ottica di sussidiarietà contribuiscano**

ad alleggerire la pressione sulle misure pubbliche di risposta all'emergenza. Su questa esigenza, che oggi ancora non riceve risposte strutturate, lavora il Sistema Abitare, modello di rete comprendente soggetti pubblici e privati, che intervengono - più o meno specificamente e direttamente - sul tema "casa".

Aderire al Sistema Abitare significa - per il singolo soggetto interessato - fare un salto di qualità, autocertificando il proprio agire e mettendolo in rete nell'ottica del perseguimento del bene comune. Significa inoltre poter **disporre di una pluralità di strumenti condivisi**, utili per supportare il lavoro dei tanti volontari, operatori e funzionari che quotidianamente si rapportano con i cittadini, ma utili anche per le persone in cerca di risposte e di chiarimenti in materia di abitare.

Filosofia centrale sottesa alla costituzione della rete è il fatto che **ciascun soggetto membro della stessa prosegua nella propria *mission* specifica - senza un aggravio di compiti** - rafforzando però il proprio operato attraverso gli strumenti e i contenuti che la rete mette a disposizione, in un'ottica di maggiore efficacia e con l'intento di "abbreviare, quanto più possibile, il tempo intercorrente tra l'emersione di un bisogno e l'individuazione di una risposta a quel bisogno".

A tal fine la rete si è dotata di alcuni servizi e strumenti operativi a disposizione dei propri membri:

- **software di orientamento all'abitare** - disponibile al sito www.sistemaabitare.org - che, a partire dall'inserimento di semplici dati socio/anagrafici e reddituali dell'utente, lo orienta verso una o più delle 22 iniziative di "abitare sociale" ad oggi catalogate ed attive
- **piano mutualistico Salvaffitto Residenziale per fasce a rischio povertà**, elaborato da Cicsene e da Salva, Società di Mutuo Soccorso: una soluzione utile a scardinare quei meccanismi che penalizzano chi, pur avendo una qualche capacità di spesa, ma in assenza di reddito pienamente dimostrabile, spesso non ha modo di arrivare alla locazione di un alloggio
- **manuali per operatori**: indicazioni, normative, suggerimenti e riferimenti concernenti l'abitare in tutte le sue sfaccettature (affitto e affitto a riscatto, acquisto, sfratto, accesso all'ERP, buone norme condominiali, servizi territoriali specifici etc.)
- **kit di accoglienza multilingue per cittadini "Appunti di casa"**: breve prontuario, tradotto in 5 lingue differenti, destinato al cittadino che necessita di indicazioni chiare e semplici per potersi districare nella complessa normativa relativa all'abitare
- **brochure informativa per il buon abitare**: manuale di supporto al cittadino per la buona gestione della casa su piani diversi: bilancio familiare, igiene domestica, relazioni
- **newsletter trimestrale**, quale strumento di informazione e condivisione tra i membri del Sistema Abitare. Un'occasione di dar voce ai territori, di valorizzare le esperienze di ciascuno, un canale per riflettere su temi prioritari in materia di "fascia grigia e abitare", ponendo questioni da affrontare in un'ottica di *governance* sussidiaria, con flessibilità e creatività
- **opportunità informative e cicli formativi** per operatori a contatto con la fascia debole, italiana e straniera, utili a offrire opportunità di approfondimento a cura di relatori esperti, scambio e confronto operativo tra soggetti attivi sul campo

Punto di forza del Sistema Abitare è **la gratuità che esso sottende**: si propone come una "opportunità a costo zero" per i beneficiari e per gli enti aderenti, poiché si fonda sostanzialmente sul collegamento e la messa in rete di risorse, competenze, informazioni già esistenti, ma spesso scollegate e auto-referenziali. Il Sistema Abitare ha formalizzato, consolidato, stabilizzato e ottimizzato rapporti di collaborazione già esistenti tra soggetti del territorio a vocazione differente, che continuano con il proprio abituale operato, godendo però di nuovi strumenti, opportunità e servizi.

Evidentemente, la capacità del Sistema - per il tramite dei suoi membri e anzitutto dei suoi promotori - di **attrarre finanziamenti** (pubblici e/o privati) rappresenta un elemento centrale per offrire al sistema stesso nuovi impulsi, per ampliare e aggiornare la gamma di servizi e strumenti offerti ai membri della rete, per potenziarne ruolo e visibilità. Tuttavia, l'operato "di base" della rete, il mantenimento ed il potenziamento ordinario dell'esistente viene garantito a prescindere dai nuovi finanziamenti intercettati, offrendo dunque la necessaria **sostenibilità del processo al di là delle logiche di progetto**.

Obiettivo dichiarato del Sistema è convalidare l'assunto, ispirato alla Teoria dei Giochi, per cui "**il tutto è maggiore della somma delle singole parti**": l'azione **simultanea e coordinata** di più soggetti/interventi differenti incide, sul tema in oggetto, più di quanto la semplice somma dei singoli avrebbe presumibilmente potuto fare se questi avessero agito in modo isolato.

LE PAROLE CHIAVE

- Rete **multistakeholder** e **multiapproccio: strategia integrata** che vede coinvolti insieme soggetti istituzionali e privato sociale
- **Fascia grigia**: oggetto del lavoro di rete
- Capacità di **elaborazione partecipata, sperimentazione e advocacy**
- **Cassetta degli attrezzi**: strumenti operativi di facilitazione del lavoro quotidiano, dello scambio e della crescita delle competenze
- **Sostenibilità del processo**, al di là delle logiche di progetto

I SERVIZI DI SALUTE MATERNO-INFANTILE E LE FAMIGLIE MIGRANTI IN PIEMONTE

Autrice: Valentina Mutti,



comitato collaborazione medica

Abstract

La ricerca intende analizzare e sistematizzare alcuni elementi che caratterizzano i servizi di salute materno-infantile in relazione ad un'utenza migrante nella regione Piemonte.

Attraverso dieci interviste in profondità, un questionario per 120 operatori sanitari, alcuni colloqui con mamme migranti e alcune visite a servizi pubblici e del privato sociale, si sono raccolti dati che sono stati poi descritti e analizzati anche in dialogo con la letteratura esistente in materia.

I principali nodi problematici sono stati individuati in alcune macro-aree: gli ostacoli linguistici e quelli di *health literacy*, l'uso ancora parziale della mediazione culturale e le ambiguità e i rischi insiti in questa figura; lo scarto "culturale" e le diverse concezioni e narrazioni della salute e della malattia, anche in ambito materno-infantile; la comunicazione tra operatori e pazienti di origine straniera; la formazione degli operatori all'intercultura; il difficile orientamento all'interno dei servizi e della burocrazia.

Sono stati inoltre identificati quattro casi studio che possono essere considerati delle "buone pratiche" sul tema dell'inclusione sanitaria: il dispositivo promosso dalla Regione Piemonte dell'Agenda della gravidanza; le attività dell'Associazione non profit "Camminare Insieme" di Torino che gestisce uno spazio di confronto tra mamme migranti a cui offre anche percorsi di educazione sanitaria e orientamento al welfare; il Centro Multiculturale dell'ASL Città di Torino che è un Consultorio pediatrico con servizi pensati per l'utenza migrante e fragile; e l'Ospedale universitario di Novara che vede al proprio interno tre figure fisse di mediatrici culturali. Si sono infine tracciate alcune raccomandazioni che riguardano la valorizzazione della figura del mediatore culturale, la formazione del personale (operatori sanitari ma anche amministrativi) e la maggior inclusione dei pazienti migranti e delle Associazioni della diaspora nella programmazione di interventi di inclusione.

Indice

1. Premessa: scopo della ricerca e note metodologiche	124
a. Rassegna della letteratura.....	124
b. Primo reclutamento e raccolta dati qualitativi.....	124
c. Raccolta dati quantitativi	125
2. Breve quadro normativo e socio-sanitario	126
3. I principali bisogni dell'utenza migrante	128
4. Nodi problematici (accesso, presa in carico, comunicazione).....	131
5. La mediazione culturale	135
6. La formazione degli operatori.....	138
7. Conclusioni e raccomandazioni	143
8. Bibliografia.....	146
9. Annessi	148

1. Premessa: scopo della ricerca e note metodologiche

La ricerca "I servizi di salute materno-infantile e le famiglie migranti in Piemonte" indaga la relazione delle donne e delle famiglie migranti con i servizi sanitari piemontesi, con un focus particolare sulla salute materno-infantile.

Nata all'interno del progetto "Discorsi Migranti. Dialogo Interregionale sui Servizi in tema di COmpetenze, Residenza e Salute per l'Integrazione dei Migranti", promosso da Consorzio delle Ong Piemontesi, CCM – Comitato Collaborazione Medica, CICSENE ed ENAIP Piemonte, la ricerca - oltre alla ricognizione e all'analisi critica dei servizi esistenti sul territorio – ha seguito due linee:

- a. documentare e identificare possibili buone pratiche;
- b. individuare bisogni, ostacoli (burocratici, linguistici, economici, "culturali", ecc), limiti ed eventuali lacune formative degli operatori sanitari.

Trasversale a queste due linee-guida, si è rivolta un'attenzione alle Associazioni della diaspora presenti in Piemonte come interlocutori importanti sia nella fase di analisi del bisogno che in quella di ricognizione di eventuali servizi.

Sulla base di questo mandato, è stato costruito un protocollo di ricerca con metodi misti qualitativi e quantitativi e un'attenzione a raccogliere le voci degli operatori e degli utenti in una prospettiva socio-antropologica, secondo il seguente schema:

a. Rassegna della letteratura

Sono stati raccolti e studiati i principali dati e documenti relativi ai servizi sanitari per migranti, con particolare attenzione alla salute materno-infantile. Si è dato spazio sia ai documenti internazionali che al quadro normativo italiano e regionale, nonché a precedenti ricerche italiane e internazionali sia di natura più accademica, che sviluppate all'interno di progetti europei.

b. Primo reclutamento e raccolta dati qualitativi

Sulla base delle indicazioni fornite dalla letteratura si sono costruiti gli strumenti di ricerca qualitativa, ovvero la traccia per le interviste in profondità. In particolare, si sono condotte 9 interviste in profondità ad attori in grado di fornire importanti informazioni di scenario (cosiddetti *key-informant*) che aiutino anche a definire meglio i contenuti della fase quantitativa. Sono stati coinvolti:

1. una ginecologa
2. una epidemiologa
3. una coordinatrice ostetrica
4. un'antropologa medica
5. una dirigente di servizi sanitari pubblici

6. una rappresentante di Associazione migrante
7. un rappresentante di Associazione di mediatori
8. una mediatrice culturale
9. la coordinatrice di un'Associazione di volontariato

I colloqui con questi 9 interlocutori, della durata di circa 1 ora, sono stati volti a raccogliere informazioni di scenario a partire dalla loro esperienza e conoscenza: sono dunque considerabili "esperti" anche se in alcuni casi anche operatori.

c. Raccolta dati quantitativi

Una volta elaborato un questionario per operatori sanitari, è stato presentato durante una riunione dei responsabili dei Servizi di salute materno-infantile del Piemonte a cui è stato fornito il link per la compilazione online o una versione cartacea, chiedendo loro di invitare il maggior numero possibile di colleghi dei servizi sia territoriali che ospedalieri a compilarlo.

Il questionario anonimo (vedi allegato) è composto da 21 domande di cui 20 a risposta chiusa quindi necessita di poco tempo per la compilazione. È stato compilato da 92 rispondenti online e da 30 nella versione cartacea per un totale di 122 copie completate. Il 95% dei rispondenti è stata di sesso femminile e i principali profili professionali che hanno risposto sono stati ostetriche, ginecologi e infermieri pediatrici; in misura minore, pediatri, neonatologi, OSS, assistenti sociali, psicologi e mediatori. Il tipo di servizio di appartenenza dei rispondenti è ben bilanciato: 46% nei servizi ospedalieri (Reparti di ostetricia e ginecologia, Reparto di pediatria, Reparto di neonatologia, Pronto soccorso) e 54% in quelli territoriali (Consultori familiari e pediatrici, Servizi di Igiene e prevenzione, Ambulatorio, Pediatra di libera scelta).

d. Visite e identificazione di buone pratiche

Sono stati visitati alcuni servizi piemontesi in cui specifiche pratiche, dispositivi o protocolli messi in atto con l'utenza migrante hanno avuto successo. Per l'osservazione e la valutazione di tali pratiche, in accordo con i colleghi della regione Catalogna e Auvergne-Rhone-Alpes, è stata messa a punto una scheda di analisi che serva come linea-guida nello studio delle realtà (vedi allegato).

e. Analisi e reportistica

Sono stati analizzati i dati raccolti nelle fasi precedenti, sia qualitativi che quantitativi, e redatto il report finale.

2. Breve quadro normativo e socio-sanitario

Come molta recente letteratura ha messo in luce, anche la salute materno-infantile è influenzata dai cosiddetti "determinanti sociali" della salute (Lauria, 2013): diversi fattori socio-economici, la tipologia di percorso migratorio (donne come prime migranti, o arrivate con il nucleo familiare o successivamente attraverso il ricongiungimento familiare) e il tempo trascorso in Italia hanno un'influenza sia nell'accesso ai servizi sanitari che nel percorso di cura seguente. Nel resituire un breve quadro dell'accesso ai servizi sanitari e delle condizioni socio-sanitarie delle famiglie migranti, bisogna tuttavia tener presente che parlare di donne o famiglie migranti come un'unica categoria sia difficile e a volte fuorviante, perché si tratta di un gruppo piuttosto eterogeneo.

Se tradizionalmente nella riflessione su migrazione e salute si è sempre parlato di effetto "migrante sano", secondo cui alla base della migrazione c'è un processo di selezione per il quale partono in media soggetti sani, emerge nel tempo anche una sorta di "effetto migrante esausto", un paradosso che nasce dalle condizioni di vita, abitative e di lavoro che incidono negativamente invece sullo stato di salute generale dei soggetti stranieri cui i servizi di prevenzione e cura devono prestare attenzione.

Focalizzandosi sulla salute materno-infantile, questa suggestione sembra essere valida: se da un lato, infatti, in Italia e in Piemonte le donne straniere, mediamente, hanno più figli e in un'età più giovane rispetto alle donne italiane (elemento che implicherebbe quindi minori fattori di rischio), dall'altro hanno minor accesso alle cure e alle diagnosi pre-natali e, qualora lavoratrici, hanno maggior pressione nel ritorno al lavoro dopo la nascita del bambino, fattore che ovviamente influisce sulla qualità delle cure post-partum e dell'allattamento al seno (Priebe, 2011), contrariamente da quanto emerge dalla letteratura americana dove le donne straniere allattano di più e più a lungo delle native (Almeida et al., 2013).

I dati piemontesi richiamano quelli esistenti in letteratura che mostrano come in tutta Europa la salute riproduttiva delle donne straniere sia complessivamente più a rischio di quella delle native: tra i rischi vi sono le gravidanze indesiderate e il conseguente maggior ricorso all'IVG, il rischio di contrarre malattie a trasmissione sessuale e indici di salute post-natale delle donne e dei bambini peggiori. Inoltre, le donne non europee hanno tassi di mortalità infantile più alti rispetto alle donne autoctone, si sottopongono meno a test di prevenzione del cancro al seno e al collo dell'utero e hanno un limitato accesso ai contraccettivi (Keygnaert et al., 2014). In studi regionali e nazionali (Chiavarini et al., 2016 sul caso umbro) sono state studiate come variabili pre-parto l'assunzione di acido folico, la partecipazione ai corsi pre-parto, il numero di visite ed ecografie, e il numero di parti cesarei, l'allattamento esclusivo al terzo mese e la registrazione

dal pediatra, concludendo che le donne di origine straniera hanno indici di salute peggiori e una generale tendenza a cure pre-natali scarse.

Dal punto di vista della normativa, la tutela della salute dei migranti è un tema affrontato dalle principali istituzioni internazionali e al suo interno si trovano indicazioni per quanto riguarda la salute materno-infantile. Il Piano strategico dell'OMS (2016) prevede al punto 21 l'accesso alle cure sanitarie per migranti, rifugiati e richiedenti asilo, superando le barriere linguistiche, amministrative e offrendo cure senza pregiudizi: invita quindi a modificare certi quadri normativi per favorire l'accesso sanitario a tutti i migranti e promuove la cooperazione tra organizzazioni sanitarie dei paesi d'origine e quelli di approdo.

Al punto 43 si esplicita l'importanza della cura "culturalmente sensibile"; viene inoltre sottolineato come il passaggio sanitario possa essere anche uno strumento per identificare altri bisogni e altri problemi, come casi di abuso o violenza. Il riferimento esplicito alla SMI si ritrova nel punto 45, dove l'enfasi è posta sul

"improving the health of the most vulnerable, including children, pregnant women, adolescents, the elderly, people with disabilities and victims of torture. The health needs of unaccompanied children require special attention. Issues relating to sexual and reproductive health, family planning, gender-based violence and rape management, forced marriage and adolescent pregnancy, and mental health and care should be prioritized"

Il diritto alle cure e alla protezione sociale in gravidanza in Italia è tutelato ed è esteso a tutte le donne straniere, sia in condizioni di regolarità che di irregolarità (Legge 405 del luglio 1975, e Legge 194 del maggio 1978): secondo i LEA (Livelli Essenziali di Assistenza, cioè l'elenco delle prescrizioni che il Servizio sanitario pubblico è tenuta a fornire, aggiornati a Gennaio 2017), l'assistenza gratuita deve essere garantita sia durante la gravidanza (visite periodiche, gli esami pre-natali, i corsi di accompagnamento al parto) che nel puerperio (visite di controllo, sostegno all'allattamento, vaccinazioni) e nella cura del neonato.

Inoltre, le raccomandazioni elaborate da IOM ("Healthy migrants in healthy communities" <https://health.iom.int/>), dall'Agenzia europea FRA – Fundamental Rights Agency (<http://fra.europa.eu/en/theme/asylum-migration-borders/overviews/focus-healthcare>), nonché dai gruppi di lavoro di Medicina della Migrazioni¹ parlano di ridurre le disuguaglianze sanitarie,

¹ Vedi linee guida INMP
<http://www.inmp.it/index.php/ita/Rete-Nazionale/Linee-Guida-Salute-Migranti/Rassegna-sistematica/Rassegna-di-revisioni-sistematiche-linee-guida-e-documenti-di-indirizzo-sulla-salute-degli->

diminuire il modello medicalizzato molto diffuso in Italia e predisporre dispositivi volti a incrementare l'accesso alle cure e superare gli ostacoli linguistico-culturali e burocratici che si pongono per le utenti straniere.

Infine, il Decreto del 12 gennaio 2017 prevede che *“I minori stranieri presenti sul territorio nazionale, non in regola con le norme relative all'ingresso ed al soggiorno sono iscritti al Servizio sanitario nazionale ed usufruiscono dell'assistenza sanitaria in condizioni di parità con i cittadini italiani”* (articolo 63, comma 4).

3. I principali bisogni dell'utenza migrante

Molti degli informatori privilegiati coinvolti nella ricerca concordano nell'individuare la solitudine e la mancanza di reti come i principali ostacoli della genitorialità vissuta dalle famiglie migranti: in gradi diversi a seconda della storia e del processo migratorio, le mamme di origine straniera sembrano avere, oltre al bisogno di presa in carico di tutte le donne in gravidanza, anche la necessità di essere sostenute in un momento di solitudine o addirittura di isolamento sociale:

“emerge la solitudine, molte sono in Italia senza una rete, con mariti che lavorano, senza amiche e la fatica di essere al secondo o terzogenito: per chi arriva in gravidanza tutto è nuovo, non sanno la lingua e si ritrovano a crescere i figli in una situazione che può trasformarsi in disagio” (infermiera pediatrica, Torino)

“il problema è la mancanza di reti e le conseguenze del disequilibrio che porta il recente arrivo: lo sradicamento, la rottura delle proprie abitudini e dei propri legami, una serie di scosse: la nascita spesso accompagna tutto questo, perché hai bisogno di qualcosa che è tuo” (mediatore, Torino)

“la solitudine delle mamme è faticosa sia nelle donne di una famiglia migrante, penso a tanti esempi di mamme arabe, ma anche nelle coppie miste dove se è la donna straniera frequenta ancor meno la propria comunità d'origine” (pediatra, Torino)

Naturalmente questo bisogno di orientamento e sostegno varia moltissimo a seconda sia della nazionalità di provenienza che dal numero di anni di presenza in Italia, nonché – come mostrato da uno studio su scala nazionale - anche dal grado di istruzione e della posizione lavorativa (Lauria et al., 2013): donne arrivate in Italia da anni, con un lavoro tutelato e un grado alto di

integrazione e conoscenza del welfare italiano (e conseguentemente iscritte al sistema sanitario nazionale e non con lo status di STP²) vivono in misura molto minore quella condizione di vulnerabilità che si trova invece in donne arrivate da poco tempo attraverso il ricongiungimento familiare o arrivate già in gravidanza. Connesso a questa mancanza di rete familiare e di sostegno, un'esperta intervistata sottolinea il fatto che il tema della depressione post-partum tra le donne straniere sia sotto-analizzato, forse in virtù di uno stereotipo ancora presente che riconosce alla donna extra-europea una propensione “naturale” al diventare madre.

Un altro bisogno centrale è quello dell'accompagnamento nella burocrazia e dell'essere orientati verso i diversi servizi offerti dal sistema sanitario rispetto a cui si ha una mancanza di familiarità (Priebe et al., 2011; Marchetti, 2013), come messo ben in luce da una ginecologa:

“un nodo critico può essere la conoscenza dei servizi, uno spartiacque che fa sì che si acceda o no a un servizio, e in secondo luogo l'accesso in tempi rapidi perché in gravidanza in un percorso ideale si dovrebbe avere un primo contatto con un'ostetrica o una ginecologa entro le prime 10 settimane...e la difficoltà nel sapersi muovere all'interno dei servizi può proseguire anche dopo l'accesso” (ginecologa, Torino)

Questo orientarsi all'interno dei servizi e il sapersi rivolgere agli interlocutori giusti è un tema centrale anche durante tutto il percorso nascita, per risolvere il quale la Regione Piemonte ha messo a punto un dispositivo per tutte le donne chiamato *Agenda della gravidanza* (vedi Caso Studio n. 3), che snellisce le attese e facilita il percorso. La scarsa conoscenza dei servizi a disposizione si accompagna spesso anche a una non totale conoscenza dei propri diritti in tema di congedo dal lavoro e tutela giuridica della maternità, che fa sì che alcune donne temano di perdere il lavoro se annunciano la gravidanza (elemento che secondo alcuni spiegherebbe in parte anche il ritardo nella prima visita) o, come nel caso delle donne cinesi, tendano a rientrare al lavoro durante la maternità obbligatoria. Anche rispetto a questo tema, vediamo come le donne migranti vivano una sorta di amplificazione della vulnerabilità già esperita da molte donne native, che affrontano la maternità con posizioni lavorative precarie e status socio-economici fragili (Lombardi, 2016).

² La ricerca, in accordo con il mandato progettuale, si focalizza sulle famiglie straniere in condizione di regolarità che hanno quindi accesso al sistema sanitario nazionale. Per questo, non sono stati presi in esame l'esperienza piemontese dei Centri ISI e di tutti quei servizi erogati dal terzo settore per donne in condizione di irregolarità o richiedenti asilo.

Infine, il bisogno di traduzione linguistica viene presentato sia dagli operatori che dai pazienti come l'elemento chiave per la buona riuscita della presa in carico. La traduzione non è solo legata alla conoscenza della lingua italiana che, per esempio nel caso delle donne dell'Est Europa è generalmente piuttosto buona, ma soprattutto legato alla cosiddetta *health literacy*, ovvero la comprensione del linguaggio biomedico e la decodifica del rapporto che si instaura tra medico e paziente. Questo compito, come vedremo più avanti, dovrebbe essere l'aspetto centrale del lavoro del mediatore culturale, ma viene spesso eseguito da parenti o connazionali che hanno una padronanza migliore della lingua, ma non necessariamente della *health literacy*. Dai dati raccolti dal questionario, quasi l'80% dei rispondenti degli operatori sanitari coinvolti pensa che le donne migranti abbiano bisogni diversi rispetto alle donne italiane e, in particolare, indica come i più importanti la documentazione tradotta nella lingua madre, i servizi di mediazione culturale e l'assistenza domiciliare. Abbiamo inoltre domandato quali, tra i servizi erogati, risultino essere secondo la loro esperienza i più apprezzati dalle donne migranti e questi risultano essere in prima battuta gli esami e i test eseguiti durante la gravidanza (56,10%) e il parto assistito (34,80%) e in misura minore l'agenda della gravidanza. È infatti importante sottolineare come, se da un lato in Italia e anche in Piemonte vi è una spinta verso un processo di demedicalizzazione della gravidanza, allo stesso tempo alcuni aspetti associati alle “tecnologie” e ad un generico senso di “modernità” nella presa in carico possono essere molto apprezzati dalle donne di origine straniera, contrariamente allo stereotipo che le vedrebbe madri più “naturali”.

Il sistema dei Consulenti familiari e pediatrici, come molti intervistati sottolineano, serve proprio a rispondere ai principali bisogni delle famiglie ma anche e soprattutto ad intercettarne altri non espressi: *“un bravo pediatra soprattutto se si trova davanti una donna in situazione di fragilità dovrebbe essere in grado di fare domande e riuscire ad intercettare i bisogni non esplicitati dalle mamme, così come intercettare la deviazione dalla norma”* (pediatra).

Trasversale a tutti i temi, emerge inoltre il bisogno di una decodifica “culturale”, di una comprensione cioè di diverse rappresentazioni della maternità, del corpo, della salute, della sessualità e della genitorialità che entrano in gioco nel percorso della nascita. Le stesse relazioni delle donne e delle famiglie con l'ambito sanitario derivano da queste differenti rappresentazioni che vanno comprese:

“in alcuni contesti la maternità è vista come il destino naturale della donna e della coppia, qualcosa che non si programma, che fa parte del percorso...ed è molto diverso da una concezione che ha ampio spazio in Italia invece della maternità come scelta, che va pianificata qualora esistano condizioni idonee” (antropologa)

Non si tratta solo di rappresentazioni, naturalmente, ma anche di un apparato di conoscenze pregresse alla gravidanza che fanno parte del bagaglio culturale delle donne e che in modi diversi si possono “scontrare” con il lessico biomedico dei servizi sanitari (Marchetti, 2013):

“L’invito è quello a raccontare quello che sanno della maternità e genitorialità dalle loro famiglie ma il filo dei ricordi è sfilacciato o forse si tratta di pudore, come se pensassero che non sono conoscenze sufficientemente scientifiche, insomma sono depauperate di quell’aspetto, con però poi una difficoltà ad accogliere modelli di accudimento differenti” (pediatra)

Esiste, in altre parole, una tensione tra un apparato di saperi e pratiche che a volte possono essere in contrasto con i protocolli del servizio sanitario italiano e al contempo un desiderio e un’adesione alla “modernità” e alla medicalizzazione che invece alcuni ospedali e operatori tendono a voler decostruire. La valutazione soggettiva e allo stesso tempo influenzata dalla cultura di origine del proprio stato di salute e di quello del proprio bambino, e il conseguente ricorso alle cure mediche per esempio, può essere un nodo centrale dove si mostrano i livelli distinti dall’antropologia medica tra “*disease*”, “*illness*” e “*sickness*”, dove il primo termine si riferisce alla patologia definita dalla biomedicina, il secondo all’esperienza soggettiva del paziente e la terza alla reazione sociale e collettiva di fronte a quella data patologia.

Su questi tre livelli che riprenderemo si giocano anche gli aspetti più problematici o sfidanti del rapporto tra utenti migranti e servizi sanitari locali, suddivisibili in accesso, percorso di presa in carico e aspetti comunicativi.

4. Nodi problematici (accesso, presa in carico, comunicazione)

La letteratura italiana ed europea sul tema e i dati raccolti dalla ricerca mostrano che alcune aree della relazione tra utenza migrante e strutture sanitarie materno-infantili possono presentare delle problematiche (Priebe, 2011; Lombardi, 2015), sia in termini di difficoltà di accesso che di permanenza nel servizio, nonché nella soddisfazione percepita sia da operatori che da pazienti.

Come alcuni degli informatori chiave coinvolti sottolineano, generalmente le donne straniere chiedono raramente consulenza pre-concezionale e arrivano alla prima visita in gravidanza con un certo ritardo rispetto alle donne italiane, mentre hanno generalmente una buona adesione rispetto alla visita post-parto, all’iscrizione dal pediatra di libera scelta e alle vaccinazioni dei bambini, che considerano una buona opportunità.

In Piemonte, coerentemente con il trend nazionale, i Corsi di Accompagnamento alla Nascita (CAN) sono invece poco frequentati dalle donne in generale e ancor meno dalle donne di origine straniera. Secondo i rispondenti al questionario, questo è dovuto soprattutto al fatto che i corsi sono in lingua italiana (44%) e che le donne straniere non ne sentono l'esigenza (31%), seguito dal fatto che i corsi sono in orari poco compatibili con le esigenze delle donne straniere (10%). Altre motivazioni riportate, in misura minore, sono che i corsi sono poco visibili/pubblicizzati, che le donne non si sentono a loro agio con la maggioranza di partecipanti italiane e la difficoltà a raggiungere il luogo del corso. Come alcuni dei soggetti coinvolti nella ricerca spiegano, in alcuni casi si tratta di una resistenza rispetto ad un Corso strutturato di cui non si comprendono pienamente le finalità:

“Le donne cinesi frequentano un corso se è obbligatorio o portano il bambino dal medico se non sta bene, la difficoltà sta nel comunicare bene come stanno le cose qui, a volte hanno paura dei tanti esami del sangue oppure da noi c'è la tradizione di buttare via il colostro e questo fa arrabbiare molte infermiere” (mediatrice cinese)

“molte nigeriane non vanno a fare i corsi al Consultorio perché hanno paura della scuola e sono pigre, io invece ho fatto sia il corso di italiano che il CAN. Dopo che ho partorito non riuscivo ad allattare ma volevo tornare a casa così la dottoressa mi ha mandato l'assistenza domiciliare e poi tornavo al Consultorio a pesare la bimba, mi ha molto aiutato” (mamma nigeriana)

Questo elemento si ritrova anche nelle risposte alla domanda del questionario che riguardava i servizi meno apprezzati dalle donne di origine straniera secondo l'esperienza degli operatori: si tratta, appunto, dei Corsi di accompagnamento alla nascita (61%), degli incontri post-parto (15,7%) e dell'assistenza domiciliare (11,5%), forse quest'ultima associata al timore di una segnalazione ai servizi sociali.

Dal punto di vista degli operatori, l'orario, la puntualità, le prenotazioni e la cronologia e posologia delle terapie sono aspetti che spesso creano fraintendimenti con i pazienti di origine straniera.

Alcuni altri temi richiedono maggior sforzo di comunicazione e traduzione culturale: la dieta in gravidanza, l'allattamento materno o artificiale (laddove le istruzioni sono solo in italiano), l'alimentazione complementare dal 6° mese di vita dei bambini, il co-sleeping e tutti ciò che fa emergere i cosiddetti *parenting patterns*, ovvero le specifiche credenze sullo sviluppo dei bambini, sulle fasi di crescita e sul giusto accudimento/supervisione degli adulti. Seppur a distanza dalle abitudini del Paese d'origine le famiglie migranti mutino i propri modelli (Taliani, Vacchiano, 2006) e si avvicinino a quelli locali, permangono alcune aree di difficile mutua comprensione. Anche il senso di ecografie e controlli mensili richiesti in una gravidanza, seppur fisiologica, non è sempre compreso:

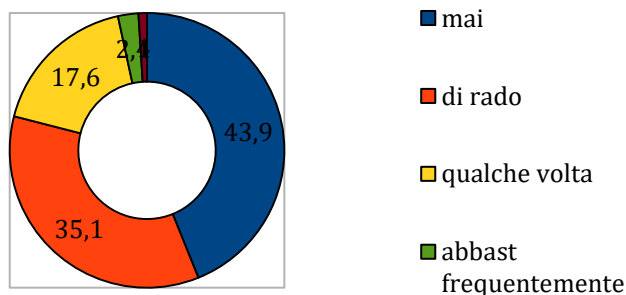
“I controlli ogni 30-40 giorni come toxo test sono ritenuti eccessivi o l'esplorazione vaginale con operatori uomini possono essere vissuti come un'esperienza intrusiva: ci troviamo davanti all'estremo di donne rumene che temono che le ecografie possano essere dannose e di donne italiane per le quali una visita senza un'ecografia non è completa” (ginecologa)

“A volte i comportamenti delle donne italiane e straniere sono opposti: per le ragazze africane accettare una decisione medica come il cesareo è molto difficile, mentre ora le italiane quasi lo implorano. Viceversa le donne straniere accettano maggiormente le patologie di un bimbo, perché sono abituate al fatto che qualcosa può andare male, non come noi che non tolleriamo più qualcosa di imperfetto” (ostetrica)

Gli esami di screening e la prevenzione in ambito ginecologico (ecografia mammaria, pap test) vanno comunicati anch'essi secondo modalità "culturalmente sensibili": come racconta una dottoressa, per il caso del pap test *"con le donne dell'est che lavorano tanto e non desiderano altre gravidanze devi puntare sul fattore di salute, con le donne arabe sul fatto che con un utero sano potranno avere altri bambini, e così via"*.

Connesso al tema della difficoltà di comunicazione, emerge quello della discriminazione, reale o temuta: nel questionario abbiamo domandato agli operatori se hanno mai assistito ad episodi di discriminazione nei confronti dell'utenza migrante.

Ha mai assistito ad episodi di discriminazione nei confronti di pazienti migranti?



Se il 35% risponde “di rado” e 16% “quasi mai”, un altro 16% ha assistito ad episodi “qualche volta”. Alcuni intervistati hanno inoltre riferito che la presenza dei padri di origine straniera viene a volte scoraggiata dagli operatori sanitari, e percepita come un'invasione o una mancanza di autonomia delle donne, soprattutto nei confronti delle famiglie musulmane, enfatizzando uno stereotipo di “sottomissione”, spesso poco aderente alla realtà. Non si tratta di una vera e propria discriminazione e nessuno riferisce di episodi gravi accaduti, ma può succedere – come riportato da un intervistato - che alle famiglie straniere non vengano per esempio proposti Progetti come “Nati per leggere”³, attribuendo loro un livello culturale non sufficiente per

³ Si tratta di un'iniziativa nazionale nata nel 1999 e promossa dall'Associazione Culturale Pediatri che propone attività di lettura per bambini da 0 a 6 anni. Ad oggi esistono 800 progetti in tutta Italia e hanno aderito circa 2000 Comuni. www.natiperleggere.it

parteciparvi, o non si spieghino tutti gli scenari e le ipotesi possibili del proprio caso con l'intento di semplificare la comunicazione. Infine, è importante ricordare che nella comunicazione medico/pazienti, oltre alla questione della *health literacy* già accennata, è in gioco anche il potere della “discriminazione immaginata” e del timore dell'autorità medica.

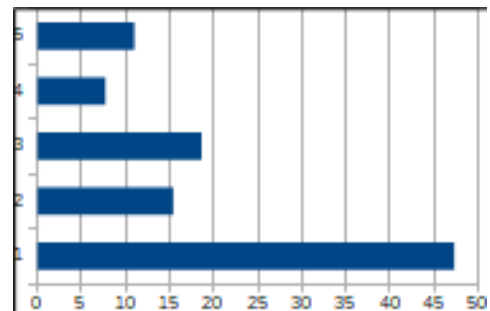
Altri intervistati hanno sottolineato, in tema di discriminazione, gli eventuali problemi accaduti tra degenti, o il rapporto quasi inesistente che si instaura tra mamme italiane e straniere conosciute nei servizi: il 74% dei nostri rispondenti sostiene che il rapporto tra queste utenze sia “di poca comunicazione”, mentre per un 18% non si instaurano relazioni.

5. La mediazione culturale

L'impiego di mediatori culturali nei servizi sanitari ad alta utenza di origine straniera è riconosciuto come una strategia indispensabile di superamento del limite dell'accessibilità linguistica e culturale ed è ovviamente pensato non come un puro interpretariato ma come un lavoro di "traduzione culturale".

Nel questionario somministrato agli operatori sanitari piemontesi, il 72% dei rispondenti crede che i servizi di mediazione culturale siano il primo strumento per andare incontro ai bisogni dell'utenza migrante, ma solo il 30% ritiene che nella propria struttura il servizio di mediazione sia adeguato alle esigenze. Inoltre, nel questionario veniva richiesto di mettere in ordine di importanza le caratteristiche dei *Migrant Friendly Hospitals* individuate nell'Accordo di Amsterdam (2014): il 66,8% dei rispondenti ha messo al primo posto "la figura del mediatore culturale è inserita in modo costante nell'equipe".

Secondo la Sua esperienza quanto è utile l'uso dei mediatori culturali nei servizi di SMI? (usi la scala, 1=molto utile, 5=per nulla)



Se gli operatori ritengono che le figure dei mediatori, ancorché formate adeguatamente, siano fondamentali per la buona riuscita del percorso di presa in carico dei pazienti stranieri, il sistema sanitario non è ancora del tutto adeguato alla loro presenza, in un duplice senso. Da un lato, il mediatore è l'identità professionale meno definita nel settore della salute: l'attestato che i mediatori acquisiscono dopo il Corso regionale è relativo a tutti gli ambiti di intervento e, seppur esista una formazione di specializzazione in campo sanitario, non è obbligatoria e non assicura un impiego in quell'area. Non è inoltre possibile assumere i mediatori come operatori sanitari e quindi sono normalmente figure assunte da cooperative a cui la struttura sanitaria si rivolge, e spesso con contratti precari. *"È una figura fragile senza legittimazione e con contratti deboli, sono i più facili da mandare via"*, spiega l'Associazione dei Mediatori Culturali di Torino.

Dall'altro, sia secondo gli operatori che i mediatori intervistati, assistiamo ad un uso "parziale" della mediazione culturale, legato alla mancanza di risorse, dove molto difficilmente si tratta di figure fisse nell'equipe medica e dove è invece molto in uso la mediazione "su chiamata", che in casi estremi può servire ma non è considerata una buona soluzione né dagli operatori né dai mediatori stessi.

"La comunicazione e il lavoro di mediazione si basano su una relazione di fiducia, qualcosa che è difficile costruire in poco tempo e ancor peggio a distanza" (mediatore, sui servizi telefonici);

"Un conto è quando hai il mediatore lì e cresci insieme anche come servizio, quando arrivano quelli al bisogno è più complesso, loro non ti conoscono, non sai da che presupposti si parta, magari loro non hanno ben chiaro cosa facciamo noi" (pediatra, Torino).

Nello specifico della presa in carico della gravidanza, la presenza dei mediatori è considerata importante e promossa nei momenti di "snodo", come la prima visita, o la scelta dei test di screening pre-natale dove si devono veicolare delle informazioni colte ad ottenere un consenso informato, ma la maggior parte delle visite avviene senza un mediatore.

Indagando come si struttura la relazione tra operatori sanitari e mediatori, emerge una sostanziale buona comunicazione, non priva di alcune tensioni:

"è un ruolo indispensabile se si lavora insieme, deve essere un lavoro di integrazione e mediazione reciproca che non sempre si raggiunge per carenze degli operatori che arrivano a delegare tutta la comunicazione e a volte da parte dei mediatori stessi che ci mettono il loro personale vissuto" (ginecologa).

"Quando i medici non hanno rispetto dei pazienti è difficile anche per la mediatrice, ho una collega che se ne è andata dall'ambulatorio dove lavorava perché il medico trattava male i pazienti" (mediatrice).

Sebbene infatti la mediazione culturale venga considerata tra le pratiche più rappresentative di un modello transculturale di cura, non può essere immune da alcune ambiguità: come accennato nella prima citazione da una ginecologa, l'aspetto deontologico è centrale, soprattutto in alcuni aspetti della salute riproduttiva. Se "l'astenersi dal giudizio è uno degli elementi che vengono insegnati, oltre al decentramento culturale e alla capacità di elaborare la propria esperienza" (mediatore albanese), nel caso delle IVG o dei test di screening per patologie cromosomiche (villocentesi, amniocentesi), possono entrare in gioco credenze etiche dei mediatori nel fornire tutte le informazioni per garantire la libertà di scelta delle future madri: *"Non è solo una pura traduzione, significa trasmettere delle informazioni di salute e poterle trasformare in una scelta della persona e non del mediatore"* (ginecologa, Torino).

Inoltre, l'ambivalenza del ruolo dei mediatori culturali si gioca anche sull'incorporazione dei modelli della società d'arrivo e una presa di distanza marcata dai comportamenti e dalle pratiche del proprio contesto di provenienza.

Secondo alcuni operatori, inoltre, il mediatore può essere una figura di raccordo tra servizi sociali e ospedalieri, dato che con le categorie più vulnerabili il mediatore può essere un elemento in più ma non sufficiente alla presa in carico della problematica. In alcuni servizi, i mediatori diventano in altre parole dei punti di riferimento, un ponte tra i pazienti, i medici e altri

possibili servizi a cui vengono inviati. Come racconta un'infermiera pediatrica *“le mediatrici spesso lasciano il numero di telefono personale alle pazienti e le seguono anche in orario non lavorativo”*, oppure usano strategie per velocizzare la burocrazia sanitaria e accompagnare i pazienti in tutto l'iter: *“a volte per accorciare i tempi mando la foto del referto al medico via messaggio, lui mi risponde e io sono già pronta per prenotare la visita o un altro esame alla paziente che seguo”* (mediatrice indiana).

Un compito fondamentale, oltre alla traduzione e all'accompagnamento, è quello della decodifica, dell'apertura di orizzonti di senso, come sottolineato da due episodi riportati da due mediatrici:

“il rischio è insito nel cosiddetto sì polivalente, cioè che alcuni pazienti credendo di capire o avendo un eccessivo rispetto dell'autorità medica rispondano di sì, non avendo compreso fino in fondo il significato di una diagnosi, o non avendo un livello culturale sufficiente o una conoscenza dell'anatomia per capirla: per esempio, ricordo una signora che stava per subire l'asportazione dell'utero che era disperata perché pensava che non avrebbe più potuto avere una vita sessuale, ma non aveva il coraggio di chiederlo” (mediatrice araba).

“perché questa mamma mi dice che vuole allattare ma non allatta? dice spazientita un'infermiera. Io ho incontrato situazioni come quella di una mamma portatrice di epatite che aveva l'ansia, la paura di passarla al bambino se lo allatta: con la mediazione si chiarisce che il neonato è vaccinato e non c'è questo pericolo” (mediatrice cinese).

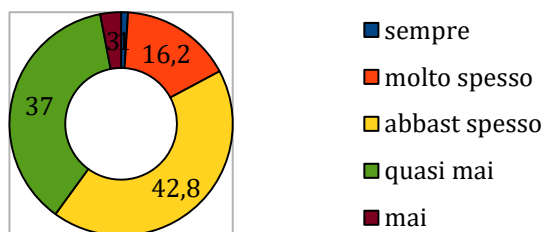
In sintesi, i mediatori culturali vengono generalmente considerati dagli operatori sanitari una ricchezza e un aiuto nella relazione con l'utenza di origine straniera, ma tendono ad essere sottoutilizzati per mancanza di risorse, chiamati “al bisogno” o comunque poco inseriti nelle equipe mediche, con il rischio di ridurre il loro compito a una mera traduzione in caso di bisogno e meno ad una crescita della figura insieme alle altre deputate alla presa in carico dei pazienti. Come sintetizza un'esperta del tema *“c'è ancora fraintendimento sulla figura del mediatore e tanto lavoro da fare ma senz'altro è una figura da valorizzare e possibilmente esportare in altri contesti”*.

6. La formazione degli operatori

Secondo molta della letteratura sul tema (Keygnaert, 2014; Machado et al., 2009; Lombardi, 2005), la formazione degli operatori è un punto centrale per il miglioramento del servizio nei confronti di un'utenza migrante, e spesso considerato un bisogno da parte degli operatori stessi.

Alla domanda del questionario “quanto spesso le capita di trovarsi in difficoltà nella presa in carico di una paziente migrante?”, infatti, il 54% risponde “abbastanza spesso” e il 13% “molto spesso”: e questo dato, ma anche ad un interesse più generale, spiega il fatto che l'89% dei rispondenti desidera ricevere una formazione su temi che possano aiutare a relazionarsi con pazienti di origine straniera.

Quanto spesso le capita di trovarsi in difficoltà nella presa in carico di una paziente migrante?



In particolare, vengono preferiti argomenti di comunicazione interculturale (43%), in misura minore temi di antropologia medica; focus sulle MGF; elementi di Islam o dei Paesi di provenienza dei migranti e, al secondo posto, la prevenzione e la promozione di stili di vita salutari in ottica transculturale (31%), come spiega una ginecologa:

“l'area in cui mi sento più fragile è quella della promozione degli stili di vita...vale anche per le donne italiane, ma con le donne straniere gli ostacoli sono maggiori: sto pensando alla dieta in gravidanza, sto pensando al Ramadan in gravidanza, alla difficoltà a volte di trasmettere che la donna è in una situazione di rischio gravidico, senza voler colpevolizzare nessuno”

Guardando in particolare alla cura materno-infantile rivolta alle donne migranti, la maggior parte della letteratura sostiene la necessità di offrire un'assistenza sanitaria culturalmente sensibile o culturalmente competente (Keygnaert et al., 2016; Smith, 2016), che richiede una formazione specifica e delle linee guida per i professionisti sanitari sugli aspetti culturali, sulla concezione del corpo e della salute e sulle pratiche culturali che incidono direttamente sulla salute materno-infantile.

Molti degli intervistati sottolineano la necessità di estendere la formazione ad altri soggetti oltre agli operatori sanitari, coinvolgendo anche il personale OSS e perfino i lavoratori dell'amministrazione che sono in contatto col pubblico:

“mi piacerebbe che le formazioni fossero aperte anche agli infermieri e al personale OSS, almeno come uditori e che mirassero a temi molto pratici, calati nella realtà, per esempio informazioni sui contesti di provenienza delle nostre pazienti, una panoramica sui Paesi” (ostetrica)

“il personale del front office è spesso in balia in un'oscillazione emotiva per cui con gli stranieri a cui si affezionano fanno carte false per aiutarli e poi se un nigeriano li ha scippati pensano che tutti i nigeriani siano ladri...rispetto agli operatori, pur nelle difficoltà, rimane ancora la gioia di rendersi utili” (pediatra)

La “preparedness” del personale, ovvero la disponibilità all'apertura e al confronto messa a sistema, e la volontà di capire i modi diversi di intendere la medicina, andando oltre il mero settore medico-sanitario e proporre un ventaglio di servizi anche sociali (Pasini, 2017) è un'indicazione che si ritrova in molte delle raccomandazioni istituzionali, ma contiene in sé anche un altro nodo problematico: quello dell'affrontare il problema dell'eventuale discriminazione e razzismo.

L'implementazione di un sistema di cura culturalmente sensibile richiede innanzitutto che il personale sia formato in modo adeguato: come sottolinea un'intervistata, il rischio non è tanto quello che si pratici una discriminazione (vedi paragrafo 3), ma che si possano mettere in campo stereotipi e pregiudizi che precludono la creazione di quello “spazio sicuro” che il percorso legato alla nascita si prefigge di essere:

“c'è bisogno di una formazione sulla multiculturalità, soprattutto in questo momento storico che sta sdoganando la libertà di insultare gli stranieri! Il clima è molto pesante in Europa, c'è un'involuzione. Gli operatori si auto-selezionano: chi lavora nei Consultori in linea di massima non è razzista ma c'è comunque dell'intolleranza. E da parte degli stranieri c'è un'aggressività immediata, a volte nei Pronti soccorsi si scatenano delle guerre pazzesche. I corsi sulla comunicazione sarebbero la base di partenza” (dirigente sanitaria).

D'altro canto, esiste un rischio anche in un atteggiamento opposto che, mosso da buone intenzioni, rischia di “culturalizzare” ogni pratica e atteggiamento, mettendo in campo una forma di “razzismo culturale” o “cripto-razzismo” (vedi paragrafo 3 sul rapporto tra operatori e futuri

padri, per esempio): come racconta una pediatra di Torino, *"l'iperbole del "non siamo razzisti" arriva a produrre delle mostruosità"* (pediatra).

Infine, una riflessione. La flessibilità e la competenza transculturale degli operatori, che nasce anche da una la loro formazione continua, e il conseguente miglioramento dell'interazione tra pazienti e operatori sono tutti elementi che servono per migliorare gli indici di salute materno infantile di tutte le donne e non solo quelle migranti. Come vedremo anche per altre caratteristiche, il puntare sulla personalizzazione del servizio è un miglioramento che può servire a tutte le categorie fragili e non che vengono a contatto col sistema di cura.

BOX Voci di mamme migranti

1. 29 anni, Nigeriana, una bimba di 6 mesi nata all'Ospedale Maria Vittoria di Torino, diploma di terza media, da 10 anni a Torino, non lavora. Ha scoperto di essere incinta già al 3 mese, è andata al Consultorio con il marito e la cognata che conosceva la struttura: all'inizio il medico era arrabbiato perché era arrivata tardi, e pensava non avesse voluto fare visite prima. Ha iniziato a prendere vitamine e fatto quattro ecografie al S. Anna e poi, con l'insorgere del diabete gravidico, è stata ricoverata in ospedale. L'Ospedale Maria Vittoria aveva una brutta reputazione tra le connazionali, ma il ginecologo del Consultorio le ha suggerito di andare lì e lei si è trovata molto bene: le facevano l'insulina e ha iniziato una dieta. Ha frequentato un CAN con un gruppo misto di future mamme italiane e straniere. Ha partorito con parto cesareo programmato un mese prima e poi ha fatto fatica ad allattare, doveva tirare il latte con il tiralatte ma l'ha molto aiutata l'assistenza domiciliare. È poi tornata al Consultorio per pesare la bambina. Gli operatori sanitari sono stati molto gentili ed è soddisfatta dell'esperienza: il punto di forza maggiore del sistema sanitario italiano è secondo lei il fatto di essere gratuito. Per ora è andata dal pediatra in tre occasioni e frequenta il Salone delle mamme della Camminare insieme, su suggerimento di un'amica: sta iniziando lo svezzamento della bambina per cui la lezione sull'alimentazione le è stata molto utile.

2. 30 anni, Nigeriana, 2 figli, da 8 anni in Italia, prima in Sicilia, poi a Cagliari, poi ad Aosta dove lavorava come badante e ora Torino. Entrambi i bambini (di 4 anni e 9 mesi) sono nati a Torino, all'ospedale Mauriziano. Per entrambe le gravidanze è stata seguita in Consultorio, dove la prima volta l'aveva portata un'amica al secondo mese; non lo conosceva e non era mai stata lì per visite pre-concenzionali. Non ha fatto test di screening prenatali e non ha seguito i CAN, nel primo caso perché incompatibili con orari di lavoro e nella seconda gravidanza perché era già pratica. Non ha mai utilizzato il servizio di mediazione culturale perché conosceva già l'italiano, mentre ha usato l'Agenda della gravidanza. Entrambi i parti sono stati naturali a termine. È tornata per la vista dopo i 40 giorni mentre non ha frequentato il Consultorio dopo il parto. Ha allattato entrambi i bambini al seno fino a 6-8 mesi. Valuta positivo il rapporto con gli operatori sanitari e l'esperienza in ospedale, soprattutto perché gratuita. Le ultime settimane di gravidanza ha fatto fatica ad aspettare e telefonava in Nigeria per chiedere suggerimenti su come accelerare la nascita. Frequenta la Camminare Insieme su suggerimento di un'amica ma ha timore che la segnalino all'assistenza sociale per la sua condizione di povertà e che questo possa innescare un allontanamento dei figli.

3. 29 anni, Nigeriana, un bambino di 4 mesi nato a Torino, in Italia da 6 anni, prima a Catania e poi a Torino, non lavora. Ha partorito all'Ospedale S. Anna con un parto cesareo d'urgenza. È stata seguita dal Consultorio dove è arrivata tramite amiche fin dalle prime settimane: ha fatto lì le ecografie e seguito il Corso che le è stato utile e la visita post parto. Non ha allattato e non ha

ricevuto aiuto per l'allattamento. L'esperienza in ospedale è stata molto positiva ed è grata ai medici che hanno salvato il bambino. Prima della gravidanza si era consultata per la contraccezione e per fare il test dell'HIV con il medico di base. Al telefono con la madre si consulta sullo svezzamento da iniziare.

4. 38 anni, Marocchina, dal 2008 in Italia, 3 bambini nati a Torino, vive con il marito marocchino conosciuto in Italia, lavora part-time come assistente familiare, in Marocco era educatrice. Ha scoperto la prima gravidanza tardi perché lavorava come badante e non riconosceva i sintomi: un giorno è stata male e la figlia della signora anziana che assisteva l'ha portata al pronto soccorso dove ha scoperto di essere incinta. Il ginecologo dell'ospedale l'ha inviata al Consultorio di zona dove è stata seguita: a volte c'era la mediatrice culturale, altre volte è andata con amici che sapevano l'italiano oppure qualche dottoressa sapeva il francese. Le ultime settimane di gravidanza coincidevano con il Ramadan che ha provato a rispettare. Poi è stata ricoverata per una settimana al S. Anna per la pressione alta. Ha partorito con parti naturali tutte e 3 i bambini al S. Anna, che gli era stato consigliato da un'amica che si era trovata male al Maria Vittoria. Si è trovata "benissimo, non bene" sia nel ricovero che nell'assistenza dopo: *"non volevo più andare a casa, lì mi davano da mangiare, mi cambiavano le lenzuola ogni giorno, venivano a chiedermi come stavo"*. Per il secondogenito ha ricevuto anche un'assistenza domiciliare dopo le dimissioni di supporto all'allattamento. In nessun caso ha frequentato il CAN perché non sapeva che ci fosse: soprattutto per il primo figlio sarebbe stato utile dato che non ha qui né la famiglia né amici. Per il secondo e terzo parto si è trovata ancor più a suo agio e anche se avrebbe preferito una ginecologa donna si è trovata bene anche con un uomo.

5. 32 anni, Marocchina, in Italia dal 2010 grazie ad un ricongiungimento familiare, ha 3 bambini nati a Torino all'ospedale Mauriziano, il marito è in Italia dal 1998, non lavora. È arrivata al settimo mese di gravidanza, ha fatto delle visite al Consultorio che conosceva il marito: *"tutto era bello qui, erano tutti gentili anche se non parlavo italiano, qualche medico capiva il francese e comunicavamo"*. Non ha frequentato i CAN perché non li conosceva, ha allattato tutti e 3 i bambini ma solo per il primo ha avuto bisogno di supporto con l'assistenza domiciliare. Frequenta il Salone delle mamme sia per interesse che per uscire di casa e stare con altre donne.

6. 38 anni, da quasi 10 anni vive a Torino, arrivata con il ricongiungimento familiare, ha avuto 3 bambini a Torino nati all'ospedale Maria Vittoria, non lavora, prima di avere i figli ha lavorato come aiuto cuoco e lavapiatti in un ristorante. Per la prima gravidanza è andata dal medico di base che le ha prescritto gli esami e l'ha inviata al Consultorio per le visite, mentre le ecografie le ha fatte al S. Anna: normalmente il marito l'accompagnava e traduceva, qualche volta c'era una mediatrice tunisina. Al settimo mese si è alzata la pressione, è stata ricoverata in ospedale per una settimana e dopo un'emorragia ha avuto un parto cesareo prematuro: il bambino è stato

due mesi nella culla termica, lei è stata ricoverata 14 giorni e poi faceva avanti e indietro da casa, tirandosi il latte. In terapia intensiva ha conosciuto un'altra donna marocchina, un'italiana e due africane: "quella stanza è un altro mondo". Gli altri due parti sono stati invece naturali. Al Consultorio è tornata per prendere la pillola e per consigli su come terminare l'allattamento al seno. Il terzo figlio è celiaco per cui è andata da diversi pediatri e allergologi. Ora l'italiano è migliorato ma il problema durante le tre gravidanze è stata la comunicazione.

Dalle brevi esperienze raccolte che naturalmente non sono rappresentative né esaustive delle casistiche presenti sul territorio, emergono però alcuni elementi importanti che si ritrovano anche nella letteratura sul tema (Castiglione et al, 2015; Almeida et al., 2013): una generale soddisfazione delle mamme migranti rispetto all'esperienza dell'ospedalizzazione e del parto, in particolare se messo a confronto con la presa in carico a pagamento nel Paese d'origine; il ruolo fondamentale del passaparola tra connazionali, sia rispetto all'invio ai servizi (Consultorio, Associazioni, ecc.) che alla reputazione dei singoli punti nascita; la solitudine e il ricorso alle telefonate "a casa" per aver accesso ad un sapere sulla nascita e un ascolto; connesso a questo, la scarsa frequentazione dei CAN e la sostanziale non conoscenza di altre mamme italiane e non conosciute attraverso i servizi (se non nel caso della donna con la bambina in terapia intensiva, che è però per sua stessa definizione un caso limite); infine, la presenza dei padri, soprattutto nella fase di monitoraggio della gravidanza e spesso nel ruolo di traduttori nel rapporto con gli operatori sanitari.

7. Conclusioni e raccomandazioni

"La presenza dell'Altro ha sempre rappresentato una leva in grado di rivelare le faglie delle società ospiti e mostrare, in quelle che sembravano certezze acquisite, contraddizioni e zone d'ombra nei loro saperi. La presenza dell'Altro è di per sé un vero e proprio "rivelatore epistemologico", che svela contraddizioni e debolezze: contro tutto questo una sorta di resistenza ha fatto sì che operatori ed esperti spesso non vedessero (e non riconoscessero) le carenze delle proprie pratiche, dei propri modelli interpretativi, al cospetto di domande e conflitti nuovi o diversi" (R. Beneduce, 2008)

La citazione dell'etnopsichiatra Beneduce riportata ci introduce a due questioni importanti: la prima è quella che l'utenza migrante nei servizi di salute possa rappresentare la cartina di tornasole per valutarne la capacità inclusiva. La seconda riguarda, invece, il grado di consapevolezza che gli operatori sanitari – e il sistema stesso – ha o avrebbe dei propri limiti: dalla nostra ricerca emergono entrambi i temi. Se da un lato la presenza di donne e famiglie provenienti da contesti culturali diversi rappresenta una sfida per l'impostazione dei servizi, allo stesso tempo i soggetti coinvolti nella ricerca si sono mostrati piuttosto consapevoli delle difficoltà incontrate, delle proprie lacune e dei bisogni specifici che vanno intercettati.

Secondo l'accordo di Amsterdam (2014) sugli Ospedali "*migrant friendly*" i servizi attenti alla diversità tra i pazienti dovrebbero avere le seguenti caratteristiche: la presenza di mediatori culturali; la costruzione di setting adeguato a norme culturali; la disponibilità di materiale tradotto e semplificato (per superare l'ostacolo rappresentato da una scarsa *health literacy*); la formazione continua degli operatori sanitari in ambito interculturale; e che il personale sanitario rifletta il background etnico della popolazione seguita. Quest'ultimo elemento è stato ritenuto dai rispondenti al questionario il meno rilevante per il contesto regionale, mentre il 51% ha valutato che la traduzione dei materiali fosse una caratteristica primaria – cosa che invece nelle interviste qualitative è stato meno valorizzato, in favore di soluzioni più tecnologiche, come una App per mamme straniere in tante lingue.

Rimangono alcune domande aperte, anche in luce delle trasformazioni dell'utenza stessa che come abbiamo sottolineato fin dall'inizio è difficilmente raggruppabile in un'unica categoria, ma segmentata a seconda dell'età, del percorso migratorio e del grado di integrazione nel territorio. I servizi di salute devono essere costruiti "a misura di" migranti o semplicemente "inclusivi?"; Come costruire operativamente un sistema e un setting culturalmente sensibili? Come evitare il rischio di vulnerabilizzare categorie non necessariamente fragili ("donna" e "migrante") e come arginare e prevenire il cripto-razzismo?

Infine, quale ruolo può o dovrebbe avere l'Associazionismo migrante e le comunità diasporiche presenti in Italia? Il rischio è quello di creare una "sanità parallela" erogata dalla comunità per i loro membri o si tratterebbe di soggetti attivi nell'accompagnamento ai servizi pubblici o del privato sociale?

Le principali raccomandazioni che emergono dalla ricerca riguardano principalmente le seguenti possibili azioni:

- valorizzare la figura del **mediatore culturale**, formandolo su tematiche sanitarie e dando continuità alla mediazione attraverso l'inserimento della sua professionalità all'interno dell'equipe, e non come aiuto esterno;
- strutturare la **formazione continua degli operatori** sanitari sui temi della "competenza culturale" (comunicazione interculturale, conoscenza di base dei Paesi di provenienza dei migranti), possibilmente coinvolgendo anche i soggetti normalmente esclusi, come il personale amministrativo di front office o il personale OSS e limitando una presa in carico in base ad "oscillazioni emotive" degli operatori;
- **coinvolgere i migranti** sia nella pianificazione delle policy di inclusione sanitaria che nella loro attuazione in un percorso di *capacity building* (Machado et al., 2014) che possa far crescere le comunità migranti della Regione come interlocutori;
- ribadire che la flessibilità, la competenza transculturale degli operatori, la loro formazione continua, l'utilizzo dei mediatori linguistico culturali e il lavoro in équipe multidisciplinare come

elementi per migliorare gli indici di salute materno infantile di tutte le donne;

- incentivare la presenza di **personale sanitario che rifletta il background etnico** della popolazione curata (rispetto ai criteri della Dichiarazione di Amsterdam sui MFH è l'elemento più debole nel panorama piemontese e italiano in genere).

8. Bibliografia

- Almeida L., J. Caldas, D. Ayres-de-Campos, D. Salcedo-Barrientos, S.Dias, *Maternal healthcare in migrants: a systematic review*. *Matern Child Health J* 2013;17(8):1346-54.
- Castaglione E., Cingolani P., et al, 2015, *La salute come diritto fondamentale: esperienze di migranti a Torino*, Il Mulino, collana del Laboratorio dei Diritti Fondamentali
- Chiarenza A., et al., 2014, *Migrant Friendly Hospitals and Health Services. Standards for equity in health care for migrants and other vulnerable groups. Self-Assessment Tool for Pilot Implementation*. Reggio Emilia: Task Force Migrant Friendly Hospitals and Health Services.
- Chiavarini M., Lanari et al, 2016, *Immigrant mothers and access to prenatal care: evidence from a regional population study in Italy*. *BMJ*, Feb 9;6(2).
- Coffano E., Del Savio M., Mondo L., 2013, *Stranieri e salute*, Regione Piemonte.
- Devillanova C., Frattini T., 2016, *Inequities in immigrants' access to health care services: disentangling potential barriers*, *International Journal of Manpower*, Vol. 37 Iss 7 pp. 1191 – 1208.
- Keygnaert I., Guieu A. Et al., 2014, *Sexual and reproductive health of migrants: Does the EU care?*, *Health Policy*, Volume 114- issue 2-3: 215-225.
- Keygnaert I., Olena Ivanova et al., 2016, *Salute materno-infantile delle donne migranti: evidenze per migliorare l'accessibilità e la fruibilità delle cure*. Una revisione delle evidenze disponibili nella Regione Europea dell'OMS.
- Lauria L., Bonciani M., Spinelli A., 2013, *Inequalities in maternal care in Italy: the role of socioeconomic and migrant status*, *Ann Ist Super Sanità* 2013, Vol. 49, No. 2: 209-218.
- Lombardi L., 2016, *Reproductive health of migrant women in Italy and Europe. Abortion, social conditions and policy*, ISMU
- Machado M., Fernandes A. et al, 2009, *Maternal and child care for immigrant populations*. Brussels: International Organization for Migration Liaison Office for Europe
- Marchetti M., Poltri C., 2013, *Gravidanza, parto, puerperio in un contesto d'immigrazione: un approccio antropologico per la calibrazione culturale dei servizi socio-sanitari*. *AM* 35-36, ottobre 2013.
- Moscardino U., Nwobe O. et al., 2006, *Cultural beliefs and practices related to infant health and development among Nigerian immigrant mothers in Italy*, *Journal of reproductive and infant psychology*, VOL. 24, N. 3, August 2006, pp. 241–255.
- Pasini N., Merotta V., 2017, "La salute", in *Ventitreesimo Rapporto sulle migrazioni 2017*, Fondazione ISMU, Franco Angeli
- Priebe S., Dias S. Et al., 2011, *Good practice in health care for migrants: views and experiences of care professionals in 16 European countries*, *BMC Public Health* 2011, 11:187.
- Smith S., 2016, *Migrant encounters in the clinic: bureaucratic, biomedical and community influences on patient interactions with front line workers*, *Social Sciences and Medicine*, 150: 49-56.

Taliani S. e Vacchiano F., 2006, *Altri corpi. Antropologia ed etnopsicologia della migrazione*, Milano, Unicopli

Viazzo P., Sacchi P., 2003, *Più di un sud. Studi antropologici sulla migrazione a Torino*, Franco Angeli

Report di altri progetti nazionali o europei sul tema

CARE 2014-2020 (Italia, Grecia e Croazia)

<http://careformigrants.eu/the-project/>

EPISOUTH - On best practise in health and migration sector

http://www.episouth.org/doc/r_documents/Good_practices_on_Health_and_Migration_in_the_EU.pdf

EUGATE Project: Best Practice in Health for Immigrants in Europe (Queen Mary, London)

<http://www.eugate.org.uk/index.html>

HFM – Health for Migrants (Università di Perugia)

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4762153/>

MEET- Meeting the health literacy needs of immigrant populations (Istituto Superiore di Sanità e Oxfam)

<file:///C:/Users/hpzbmmbhcbnmbasù/Downloads/meet%20national%20need%20analysis%20italy.pdf>

"Migrant friendly health center" in Catalogna 2003-2006

<http://www.ausl.re.it/sites/default/files/E.Mendez%20Evolution%20towards%20Migrant%20Friendly%20Health%20Centers.pdf>

9. Annessi

Caso studio n°1	"Salone delle mamme" di Camminare Insieme Onlus
Luogo	Torino
Organizzazione	Associazione Camminare Insieme Onlus - Associazione di volontariato che gestisce un poliambulatorio dal 1994 con medici volontari rivolto a utenti stranieri
Servizio	"Salone delle mamme": spazio di incontro per donne e mamme di origine straniera, costituito da una sala, un ufficio e una stanza per visite. Vengono offerti percorsi di formazione di educazione sanitaria, orientamento ai servizi del welfare italiano e confronto su temi legati alla sessualità, riproduzione/contraccezione, genitorialità e stili di vita (igiene della donna, alimentazione in gravidanza, vaccinazioni, allattamento e svezzamento, malattie a trasmissione sessuale, prevenzione, uso del pronto soccorso e del pediatra di base, ecc.). Tutti gli incontri sono gestiti da professionisti (ostetriche, infettivologhe, ecc) accompagnati da mediatrici culturali: i percorsi non sono pensati come lezioni frontali, ma attraverso spunti ed elementi offerti dagli esperti che dialogano con le partecipanti. È attivo anche un progetto di prevenzione delle mutilazioni genitali femminili e di screening della violenza domestica. Le utenti possono portare i bambini piccoli con loro durante i corsi. Per le mamme e le famiglie con maggiori difficoltà è prevista la distribuzione di vestiti per bambini, pannolini e latte o farmaci. Il Salone è collegato al servizio di poliambulatorio per cui vengono promossi i test di prevenzione oncologica (pap test, mammografia). Tre mediatrici sono assunte (di cui quella araba ha anche la funzione di coordinatrice) e altre collaborano su progetti specifici.
Beneficiari	Mamme migranti per lo più in situazione di fragilità (soprattutto inviate dai servizi sociali, dagli ospedali, dall'Ufficio Pastorale Migrante).
Costi/Sostenibilità	Servizio gratuito, sostenuto da donors (Compagnia di San Paolo, Tavola valdese). La componente di operatori volontari contribuisce a rendere il servizio meno oneroso.
Punti di forza	Il Centro diventa un punto di riferimento sui temi socio-sanitari per le donne straniere. Le mediatrici sono assunte nel Servizio e conoscono le attività dell'Associazione e il tipo di utenza. Alcuni percorsi sono pensati per gruppi nazionali (mamme nigeriane, mamme marocchine), favorendo l'uso della lingua madre e dei meccanismi di auto-mutuo aiuto.

Caso studio n°2	Ospedale di Novara
Luogo	Novara
Organizzazione	Azienda ospedaliera-universitaria “Maggiore della Carità” di Novara (pubblica)
Servizio	<p>Dal 2003 l'ospedale ha iniziato ad avere una presenza costante di mediatori culturali (dal lunedì al venerdì per 4 ore) grazie ad un Progetto finanziato dalla Provincia, che prevedeva anche la formazione di operatori in piccoli gruppi.</p> <p>A conclusione del progetto, è stata la stessa azienda sanitaria a proseguire il finanziamento. Ad oggi, sono 3 le mediatrici che lavorano tutti i giorni in ospedale, su tutti i Reparti ma particolarmente impegnate in ginecologia, ostetricia e pediatria: franco-araba, cinese e indiana. Una quarta mediatrice latino-americana collabora con l'equipe. Tutte le mediatrici fanno capo al Servizio sociale aziendale e di mediazione culturale, che ha un proprio ufficio all'interno dell'Ospedale.</p>
Beneficiari	Tutti i pazienti ricoverati che necessitino di mediazione.
Costi/sostenibilità	Il budget non è predefinito ma varia a seconda dei casi che vengono seguiti.
Punti di forza	Le mediatrici lavorano insieme alle equipe mediche e danno continuità al lavoro anche esternamente alla struttura ospedaliera, seguendo i pazienti nelle prenotazioni delle visite.

Caso studio n° 3	Agenda della gravidanza
Organizzazione	Dispositivo promosso e realizzato dalla Regione Piemonte
Servizio	<p>Si tratta di un documento realizzato dal 2009 (prima edizione) che contiene informazioni sulla gravidanza, il puerperio, la cura del bambino e la genitorialità, accompagnando le donne in tutto il percorso nascita. Oltre a essere uno strumento informativo, l'agenda che è composta da 7 rubriche, è anche uno strumento clinico perché include 16 impegnative già firmate per gli esami previsti dal percorso regionale e schede per la raccolta dei dati clinici e i referti.</p> <p>Viene distribuiti dai Consultori pubblici e gli esami prescritti possono essere eseguiti presso i servizi del SSR. Contiene una guida tradotta in cinque lingue – inglese, francese, tedesco, arabo, rumeno - per agevolare le donne straniere che usufruiscono del servizio.</p>
Beneficiari	Tutte le donne in gravidanza residenti nella Regione Piemonte o temporaneamente residenti.
Costi/sostenibilità	Gratuita per le utenti, ristampe di Regione Piemonte
Punti di forza	Strumento agile di inclusione e facilitazione dell'accesso ai servizi per tutte le donne, non solo rivolto alle donne di origine straniera.



Caso studio n° 4	Centro Multiculturale Città di Torino
Luogo	Torino
Organizzazione	Consultorio pediatrico (ASL Città di Torino)
Servizio	<p>Si tratta di un Consultorio pediatrico che offre servizi in modo trasversale rispetto ai Consultori cittadini per l'utenza migrante e fragile. Nato nel 1998 per volontà di una coordinatrice con una particolare sensibilità per l'utenza di origine straniera, si è poi strutturato dal 2009 come servizio di SMI all'interno della Asl TO1 (ora è accorpato con TO2).</p> <p>Una mediatrice araba è presente 5 ore alla settimana e una mediatrice nigeriana 4 ore settimanali. Organizzano CAN, corsi di massaggio neonatale, gruppi post-parto per mamme, e supporto all'allattamento. Per i casi in cui è necessario, si può attivare un percorso psicologico di sostegno alla genitorialità (per genitori di bambini 0-3 anni) costituito da 3 incontri, cui può fare seguito un invio a un servizio specifico.</p>
Beneficiari	Famiglie con bambini residenti a Torino
Costi/sostenibilità	Accesso gratuito o con ticket
Punti di forza	Il servizio si trova nello stesso stabile del Consultorio familiare, del Centro ISI e dell'Unità di neuro-psichiatria infantile con cui collaborano. Gruppi misti di utenza per corsi post-parto e massaggio neonatale.

a. Questionario: I servizi di salute materno-infantile e le famiglie migrant in Piemonte

Nel quadro del Progetto "Discorsi Migranti – Dialogo Interregionale sui Servizi in tema di Competenze, Residenza e Salute", finanziato dal Ministero degli Interni (FAMI) nell'ottica di uno scambio di buone pratiche per l'integrazione dei migranti tra Regione Piemonte, Catalogna (Spagna) e Auvergne/Rhône Alpes (Francia), la Ong CCM – Comitato Collaborazione Medica sta conducendo una ricerca sui servizi di salute materno infantile nella Regione Piemonte per identificarne i punti di forza e i limiti.

Questo questionario è uno degli strumenti che ci permettono di raccogliere dati e di dare voce all'esperienza quotidiana di tutti i soggetti coinvolti nei servizi sanitari.

Il Questionario è totalmente anonimo e i dati raccolti saranno utilizzati esclusivamente a scopo di ricerca e presentati in forma aggregata, e non verranno ceduti. Viene garantito il rispetto della privacy di tutti coloro che risponderanno al questionario, in conformità con la normativa nazionale di riferimento.

Grazie della preziosa collaborazione!

Sezione socio-anagrafica

1. Sesso

Contrassegna solo un ovale.

- F
 M

2. Età

Contrassegna solo un ovale.

- 18-27
 28-37
 38-47
 48-57
 58-67

3. Profilo professionale

Contrassegna solo un ovale.

- pediatra
 ginecologo/a
 ostetrica
 infermiere pediatrico
 neonatologo
 psicologa/o
 mediatore/mediatrice culturale
 assistente sociale
 OSS (operatore socio-sanitario)

4. Da quanti anni lavora in servizi di SMI?

Contrassegna solo un ovale.

- meno di 1 anno
- da 1 a 5 anni
- da 6 a 10 anni
- più di 10 anni

5. In che tipo di servizio lavora?

Contrassegna solo un ovale.

- Servizi territoriali (Consultori familiari e pediatrici, Servizi di Igiene e prevenzione, Ambulatorio, Pediatra di libera scelta)
- Servizi ospedalieri (Reparto di ostetricia e ginecologia, Reparto di neonatologia, Reparto di pediatria, Pronto Soccorso)

Accesso e uso dei servizi

6. Secondo Lei, tra i possibili ostacoli che le donne migranti regolari incontrano nell'accesso ai servizi di SMI quali sono i più significativi? (max 2 risposte)

Seleziona tutte le voci applicabili.

- poca conoscenza della lingua italiana
- difficile orientamento tra i diversi servizi
- ostacoli burocratici ed amministrativi
- diversa concezione della cura
- difficoltà a relazionarsi col personale sanitario
- ostacoli economico-finanziari (es. costi di trasporto per raggiungere il presidio sanitario)

- SÌ
- NO

8. Se sì, quali?

Contrassegna solo un ovale.

- Servizio di mediazione culturale
- Servizi di assistenza domiciliare
- Documentazione tradotta nella lingua madre
- Altro: _____

9. Secondo la Sua esperienza, i servizi SMI della Regione Piemonte riescono a rispondere ai bisogni delle donne e delle famiglie migranti? (usi la scala)

Contrassegna solo un ovale.

1 2 3 4 5

assolutamente sì assolutamente no

10. A partire dalla Sua esperienza, quali servizi sono PIU' apprezzati dalle donne di origine straniera? (max 2 risposte)

Seleziona tutte le voci applicabili.

- agenda della gravidanza
- corsi di accompagnamento alla nascita
- esami e test durante la gravidanza
- parto assistito
- corsi post-parto
- assistenza domiciliare

11. A partire dalla Sua esperienza, quali servizi sono MENO apprezzati dalle donne di origine straniera? (max 2 risposte)

Seleziona tutte le voci applicabili.

- agenda della gravidanza
- corsi di accompagnamento alla nascita
- esami e test durante la gravidanza
- parto assistito
- corsi post-parto

12. Secondo i dati nazionali e regionali, le donne migranti frequentano meno di quelle italiane i corsi di accompagnamento alla nascita. Secondo Lei questo accade perchè: (max 2 risposte)

Seleziona tutte le voci applicabili.

- i corsi sono solo in lingua italiana
- i corsi sono in orari poco compatibili con le esigenze e/o gli stili di vita delle donne migranti
- le donne straniere non sentono l'esigenza di frequentare un corso
- i corsi sono poco visibili/pubblicizzati
- Altro: _____

13. Secondo la Sua esperienza quanto è utile l'uso dei mediatori culturali nei servizi di SMI?
(usi la scala)

Contrassegna solo un ovale.



1 2 3 4 5

molto utile per nulla utile □

La sua esperienza e valutazione

14. Nella struttura in cui lavora il servizio di mediazione culturale è adeguato alle esigenze dei pazienti migranti?

Contrassegna solo un ovale.

- si
 no

15. Ha mai assistito ad episodi di discriminazione nei confronti di pazienti migranti?

Contrassegna solo un ovale.

- mai
 di rado
 qualche volta
 abbastanza frequentemente
 spesso

16. Quanto spesso le capita di trovarsi in difficoltà nella presa in carico di una paziente migrante?

Contrassegna solo un ovale.

- sempre
 molto spesso
 abbastanza spesso
 quasi mai
 mai

17. Le piacerebbe ricevere una formazione che possa aiutarla a relazionarsi con i pazienti di origine straniera?

Contrassegna solo un ovale.

- SI
 NO

18. Se sì, quali temi desidererebbe approfondire durante corsi di formazione dedicati alla presa in carico di pazienti migranti? (max 2 risposte)

Seleziona tutte le voci applicabili.

- comunicazione interculturale
- antropologia medica
- mutilazioni genitali femminili
- la prevenzione e la promozione di stili di vita corretti in ottica transculturale
- pratiche e credenze dell'Islam
- approfondimenti su Paesi specifici

19. Come definirebbe le relazioni che generalmente si instaurano tra mamme migranti e mamme italiane conosciute nei servizi?

Contrassegna solo un ovale.

- molto strette
- abbastanza strette
- di poca comunicazione
- di incomprensione
- non si instaurano relazioni

20. Secondo l'accordo di Amsterdam (2014) sugli Ospedali "migrant friendly" i servizi attenti alla diversità tra i pazienti dovrebbero avere le seguenti caratteristiche. Quali sono le più importanti secondo Lei? (max 2 risposte)

Seleziona tutte le voci applicabili.

- il materiale informativo è tradotto in più lingue
- la figura del mediatore culturale è inserita in modo costante nell'équipe
- gli operatori sanitari ricevono formazioni sulle competenze interculturali
- il setting è rispettoso delle diversità culturali
- il personale riflette il background etnico della popolazione

21. Conosce esperienze di servizi di SMI (sia nel pubblico che nel privato o nel privato sociale) nella Regione Piemonte che trova particolarmente funzionali e innovative per le donne e famiglie migranti?

b. Interviste Qualitative

TRACCIA PER INTERVISTE QUALITATIVE Key-Informants:

Esperti

e

Associazioni di migranti

Durata: 60 min.

La ricercatrice si presenta, specificando che:

- La Ong torinese CCM - Comitato Collaborazione Medica sta conducendo uno studio sui servizi di salute materno-infantile per migranti, con l'obiettivo di studiarne i limiti e i punti di forza in Piemonte;
- l'intervista è pensata come colloquio libero, per cui ci saranno alcuni temi proposti ma sulla base della sua specifica esperienza sarà libero di aggiungere riflessioni e altri spunti;
- quello che l'intervistato dirà durante il colloquio è protetto dall'anonimato e nel report finale non risulteranno i nomi delle persone coinvolte associati a specifiche opinioni, mentre la registrazione serve solo ai ricercatori per uso interno;
- fa firmare foglio per privacy/consenso

L'intervista è rivolta a 2 target di soggetti considerati key-informants:

TIPOLOGIA A: esperti dei temi rilevanti per la ricerca (dirigenti e operatori sanitari dei servizi di salute materno infantile, esperti di salute pubblica/epidemiologi)

TIPOLOGIA B: membri di Associazioni di migranti nel territorio piemontese

La traccia è valida per tutti e 2 i target salvo dove specificato A o B.

1. PROFILO DELL'INTERVISTATO

- Età, titolo di studio, occupazione (da quanti anni in quel ruolo, quale riferimento territoriale)
- (solo per B) Paese di origine, cittadinanza, da quanti anni in Italia/Piemonte?
- (solo per A) Mi può raccontare brevemente il suo percorso professionale e il ruolo che ricopre ora?
- (solo per B) da quanto tempo e con che ruolo/disponibilità aderisce all'Associazione?

2. GENITORIALITA' e MIGRAZIONE

Prima di entrare nello specifico del tema dei servizi di SMI le chiederei la sua opinione sull'ambito più in generale:

- quali sono i nodi critici più significativi del percorso di gravidanza e genitorialità in un Paese di approdo dopo la migrazione? Quali i punti di forza e debolezze tra future mamme e papà? Quali le risorse e le reti informali di sostegno?

[NB in questa domanda e in altre successive attenzione al rischio di stereotipizzazione e etnicizzazione: in caso rilanciare sottolineando la questione]

3. I SERVIZI DI SMI: ACCESSO, ACCOMPAGNAMENTO, CANALI INFORMATIVI

Ricerca e Accompagnamento

(solo per A)

- Come vengono a conoscenza dei servizi di SMI le famiglie migranti? Da chi vengono inviate? Quali principali canali informativi?
- Che ruolo hanno i mediatori culturali nei servizi SMI?
- Normalmente a che fase della gravidanza accedono ai servizi le donne migranti? E che accompagnamento durante e dopo il parto seguono (allattamento, alimentazione complementare, vaccini)? Qual'è il livello di adesione alle vostre prescrizioni/raccomandazioni?

(solo per B)

- Lei o qualcuno dei suoi connazionali ha avuto difficoltà a muoversi nella ricerca di servizi adatti ai vostri bisogni?
- Come avete cercato informazioni sui servizi disponibili? Le informazioni che avete ricevuto sono state esaurienti? Qualcuno vi ha suggerito dove rivolgervi (specifiche strutture o operatori)? Come valutate questo orientamento ricevuto?
- Per quali esigenze o fasi della gravidanza e della vita del bambino Lei o membri della sua comunità si sono rivolti ai servizi pubblici? Per quali altre vi siete affidati ad un servizio interno alla comunità o alla stessa Associazione?
- La sua Associazione (o altre associazioni di sua conoscenza) offrono qualche forma di aiuto alle donne migranti durante la gravidanza, prima e dopo il parto? Se sì, ci sono rapporti con i servizi sanitari del territorio? Quali?

4. BISOGNI SCOPERTI e LIMITI

- Secondo la sua opinione quali sono i principali bisogni delle donne migranti in gravidanza?
- Gli attuali servizi sanitari in Piemonte secondo lei riescono a rispondere a tali bisogni?
- (se non emerso) I corsi di accompagnamento alla nascita sono pensati e programmati anche per le donne migranti?
- Quali sono le principali lacune formative degli operatori?
- (solo per A) Su quali temi lei focalizzerebbe un percorso di formazione?

- Nella maggior parte dei Paesi a forte flusso migratorio le donne di origine straniera si servono dei SMI meno che le donne locali e questo accade anche in Piemonte, secondo lei perché?
- Che eventuali difficoltà incontrano operatori sanitari e i pazienti migranti nei servizi di SMI?

[NB se non emergono focalizzarsi su figura del mediatore, traduzione dei materiali, cura del setting]

5. VALUTAZIONE

(solo per A)

- Quali sono i punti di forza dei servizi di SMI in Piemonte che lei conosce?
- Ci sono differenze tra Torino e i centri piccoli? E tra Province? Saprebbe segnalarmi delle esperienze che valuta d'eccellenza nella Regione?
- Quanto il servizio è personalizzato cioè legato alle competenze e alla "buona volontà" dell'operatore o messo a sistema?

(sia per A che per B)

- Crede che ci possano essere episodi di discriminazione nei confronti dei pazienti migranti? Ne è stato testimone?

(solo per B)

- Quali sono gli aspetti positivi dei servizi di SMI di cui si è avvalso/si sono avvalsi i suoi connazionali?
- E quali i principali problemi o limiti (*se non emerge*, indagare i vari possibili ambiti: burocratico-amministrativi, linguistici, di costi, "culturali", ecc)?
- Secondo la sua esperienza/conoscenza, esistono dei Centri d'eccellenza in Piemonte per quanto riguarda i SMI per migranti? O delle sperimentazioni di cui ha sentito parlare o che ha direttamente conosciuto?

6. RANKING (solo per A)

Nella letteratura recente sul tema si ritiene un servizio sanitario "migrant friendly" quando:

- 1) il personale riflette la composizione etnica e di background della società/comunità dove opera
- 2) si dà spazio e importanza al ruolo dei mediatori culturali
- 3) si eroga formazione agli operatori in tema di competenza culturale
- 4) si producono materiali facilitati, tradotti e accessibili ai migranti
- 5) si crea un setting medico/paziente adeguato nel rispetto delle diversità

Tenendo presente la sua esperienza, secondo quale ordine di importanza classificherebbe questi 5 aspetti? Quali di questi 5 aspetti sono più diffusi nel territorio piemontese? Quali i meno implementabili o di cui si dibatte meno?

7.OLTRE IL MIGRANT FRIENDLY

(solo per A)

- Come definirebbe il concetto di equità ed inclusione in ambito sanitario? Quali elementi di un servizio “migrant friendly” potrebbero essere utili anche per i pazienti autoctoni?
- Conosce delle esperienze internazionali che si potrebbero replicare?
- Che ruolo ha il privato sociale in questo scenario?

(solo per B)

- Che relazioni si instaurano tra mamme migranti e mamme italiane conosciute nei servizi? Che relazioni tra mamme migranti e operatori sanitari? E che supporto e orientamento offre la vostra Associazione nel momento della gravidanza e del puerperio?

Ringraziare e chiudere.

TRACCIA PER INTERVISTE QUALITATIVE

Pazienti migranti:

Durata: 30-40 min.

La ricercatrice si presenta, specificando che:

- *La Ong torinese CCM - Comitato Collaborazione Medica sta conducendo uno studio sui servizi di salute materno-infantile per migranti, con l'obiettivo di studiarne i limiti e i punti di forza in Piemonte;*
- *l'intervista è pensata come colloquio libero, per cui ci saranno alcuni temi proposti ma sulla base della sua specifica esperienza sarà libero di aggiungere riflessioni e altri spunti;*
- *quello che l'intervistato dirà durante il colloquio è protetto dall'anonimato e nel report finale non risulteranno i nomi delle persone coinvolte associati a specifiche opinioni, mentre la registrazione serve solo ai ricercatori per uso interno;*
- *fa firmare foglio per privacy/consenso*

a. PROFILO DELL'INTERVISTATA

- Età, titolo di studio, occupazione, Paese di origine, cittadinanza, da quanti anni in Italia/Piemonte?
- Percorso migratorio (prima migrante/ricongiungimento/rifugiata)
- Situazione familiare (numero di figli, marito, altri membri della famiglia in Italia, parte di Associazione migrante e/o di comunità informale)

2. I SERVIZI DI SMI: RICERCA, ACCESSO, ACCOMPAGNAMENTO

- Come è venuta a conoscenza dei servizi di SMI? ha avuto difficoltà a muoversi nella ricerca di servizi adatti a Lei e alla sua famiglia prima e durante la gravidanza?
- Come ha cercato informazioni sui servizi disponibili? Le informazioni che ha ricevuto sono state esaurienti? Qualcuno le ha suggerito dove rivolgersi (specifiche strutture o operatori)?
- Per quali esigenze o fasi della gravidanza e della vita del bambino si è rivolta ai servizi pubblici? Per quali altre si è affidata al privato o ad Associazioni di volontariato/privato sociale?

3. ESPERIENZA E VALUTAZIONE

- Ha incontrato e usufruito dei servizi dei mediatori culturali? Se sì, come valuta questa esperienza?
- Ha partecipato al corso di accompagnamento alla nascita? Lo ha trovato interessante/utile?
- Ha partecipato ad incontri post-parto? O usufruito dell'assistenza domiciliare?
- Che eventuali difficoltà ha incontrato nel rapporto con gli operatori sanitari? (setting)

- Crede che ci possano essere episodi di discriminazione nei confronti dei pazienti migranti? Ne è stato testimone?
- Quali sono gli aspetti positivi dei servizi di SMI di cui si è avvalso?
- E quali i principali problemi o limiti (*se non emerge*, indagare i vari possibili ambiti: burocratico-amministrativi, linguistici, di costi, "culturali", ecc)?
- Ha trovato materiali tradotti e facilitati per la comprensione da parte delle donne migranti?
- Come valuta l'Agenda della gravidanza?
- Ha conosciuto altre donne durante la frequentazione dei servizi di SMI? Ha intrecciato rapporti con altre mamme straniere o italiane che sono poi proseguiti oltre il corso/servizio frequentato?

Ringraziare e chiudere.